

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Las habilidades sociales en las y los colaboradores de la empresa  
Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Nicole Boulanger Alberca

Lima – Perú

2019

***Dedicatoria:***

A mis padres Delia Rosa y Elmer:

Porque hay algo inexplicable en mi de  
ustedes.

Por el apoyo y la compañía incondicional  
e  
irremplazable.

Aprendí que siempre hay más allá de los  
sueños que anhelamos, que con  
perseverancia y mucho amor será  
alcanzado.

***Agradecimiento:***

A la vida, por las bellas oportunidades que me ofrece constantemente.  
A mi eterna jefa Mónica Robles Ch., por compartir conmigo sus enseñanzas, su confianza, su amistad y complicidad.

A mi familia, amigos, compañeros de trabajo, colegas y maestros por el cariño y la confianza que siempre depositan en mí.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Las Habilidades Sociales en las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. – Lima. 2018”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Nicole Boulanger Alberca

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

### **CAPÍTULO I: Planteamiento del problema**

1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema principal	16
1.2.2. Problemas secundarios	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación e importancia	17

### **CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual**

2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Antecedentes internacionales	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.2. Bases teóricas	26

2.2.1. Definición de Habilidades sociales	26
2.2.2. Dimensiones que influyen en las Habilidades Sociales	26
2.2.3. Tipos de habilidades sociales	28
2.2.4. Importancia de las habilidades sociales en el entorno laboral	29
2.2.5. Teoría de las habilidades sociales	31
2.2.5.1. Teoría del desarrollo personal	32
2.2.5.2. Teoría del desarrollo organizacional	33
2.2.5.3. La teoría del clima organizacional de Rensis Likert	34
2.2.5.4. La teoría de la gestión del talento humano	36
2.2.5.5. La teoría de las relaciones humanas	36
2.2.5.6. La teoría de la asertividad	37
2.2.5.7. La teoría de la comunicación	38
2.2.5.8. La teoría del autoestima	38
2.2.5.9. La teoría de la toma de decisiones	39
2.3. Definiciones conceptuales	41
 <b>CAPÍTULO III: Metodología</b>	
3.1. Tipo de investigación	44
3.2. Diseño de investigación	44
3.3. Población y muestra	45
3.4. Identificación de las variables	48
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	50
 <b>CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados</b>	
4.1. Presentación de resultados de datos generales	52
4.2. Presentación de resultados de datos específicos	56
4.3. Procesamiento de los resultados	61
4.4. Discusión de los resultados	61
4.5. Conclusiones	64
4.6 Recomendaciones	65

## **CAPÍTULO V: Programa de intervención**

5.1. Denominación del programa	67
5.2. Justificación del programa	67
5.3. Objetivos del programa	70
5.3.1 Objetivo general del programa	70
5.3.2 Objetivos específicos del programa	70
5.4. Sector al que se dirige	70
5.6. Metodología de la intervención	70
5.7. Recursos	80
5.7.1. Recursos profesionales	80
5.7.2. Recursos materiales	80
5.7.3. Recursos tangibles	80
5.8. Cronograma	81
<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>82</b>
 <b>Anexos</b>	
Anexo N° 1. Matriz de Consistencia	88
Anexo N° 2. Lista de evaluación de habilidades sociales	91
Anexo N° 3. Fotografías de la muestra	95

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz de operacionalización de la variable habilidades sociales	48
<b>Tabla 2.</b> Escala de Calificación del Instrumento	50
<b>Tabla 3.</b> Baremo de interpretación de la variable Habilidades Sociales	51
<b>Tabla 4.</b> Datos sociodemográficos de las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo al sexo.	52
<b>Tabla 5.</b> Datos sociodemográficos de las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo a la edad.	53
<b>Tabla 6.</b> Datos sociodemográficos de las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo al área.	54
<b>Tabla 7.</b> Datos sociodemográficos de las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo a la sede.	55
<b>Tabla 8.</b> Nivel de asertividad demostrado por las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. 2018.	56
<b>Tabla 9.</b> Nivel de comunicación demostrado por las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. 2018.	57
<b>Tabla 10.</b> Nivel de autoestima demostrado por las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. 2018.	58
<b>Tabla 11.</b> Nivel de toma de decisiones demostrado por las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. 2018	59
<b>Tabla 12.</b> Nivel de habilidades sociales demostrado por las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. 2018	60



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Diseño de la Investigación	46
<b>Figura 2.</b> Fórmula para determinar la muestra (MAS)	46
<b>Figura 3.</b> Factor de corrección por finitud	47
<b>Figura 4.</b> Datos sociodemográficos de las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo al sexo.	52
<b>Figura 5.</b> Datos sociodemográficos de las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo a la edad.	53
<b>Figura 6.</b> Datos sociodemográficos de las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo al área.	54
<b>Figura 7.</b> Datos sociodemográficos de las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo a la sede.	55
<b>Figura 8.</b> Nivel de asertividad demostrado por las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. 2018.	56
<b>Figura 9.</b> Nivel de comunicación demostrado por las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. 2018.	57
<b>Figura 10.</b> Nivel de autoestima demostrado por las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. 2018.	58
<b>Figura 11.</b> Nivel de toma de decisiones por las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. 2018.	59
<b>Figura 12.</b> Nivel de habilidades sociales demostrado por las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. 2018	60

## RESUMEN

La investigación que se presenta a continuación tiene por objetivo determinar el nivel de las habilidades sociales en las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.” de Lima. La muestra que se presenta estuvo conformada por 60 colaboradores y con una población total de 140.

El diseño de investigación es no experimental – descriptivo con enfoque cuantitativo transversal. El instrumento utilizado para poder recoger la información es la Lista de evaluación de Habilidades Sociales, el que evalúa las dimensiones asertividad, comunicación, autoestima y toma de decisiones.

Luego del procesamiento de los datos se obtuvo los resultados que concluyen que, el nivel de habilidades sociales en las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.” de acuerdo al Cuestionario de Habilidades Sociales se califica como nivel muy alto, porque los porcentajes representan el 51,67% (31), con igualdad de resultados en colaboradores que demuestran un 43,33% (26) nivel promedio muy alto y 43,33% (26) nivel promedio alto de asertividad.

El 36,67% (22) con un nivel alto de comunicación, el 35% (21) presenta un nivel muy alto de autoestima y el 41,67% (25) de los colaboradores demuestra un nivel de toma de decisiones alto.

La conclusión fue que el nivel de habilidades sociales en las y los colaboradores de la empresa Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. se califica con nivel muy alto representado por el 51,67%. Resultado contundente para la estabilidad, producción y satisfacción de las y los colaboradores y la empresa.

**Palabras Claves:** Habilidades sociales, desarrollo personal, empoderamiento personal, talento humano, desarrollo organizacional.

## ABSTRACT

The objective of the research presented below is to determine the level of social skills in the employees of the company "Guaranteed Efficiency in Quality Services S.A.C." of Lima. The sample presented was composed of 60 collaborators and a total population of 140.

The research design is non-experimental - descriptive with a transversal quantitative approach. The instrument used to collect the information is the Social Skills Assessment List, which assesses the dimensions of assertiveness, communication, self-esteem and decision-making.

After processing the data, the results were obtained that conclude that the level of social skills in the employees of the company "Guaranteed Efficiency in Quality Services SAC" according to the Social Skills Questionnaire is rated as very high level, because the percentages represent 51.67% (31), with equal results in collaborators that show a 43.33% (26) very high average level and 43.33% (26) high average level of assertiveness.

36.67% (22) with a high level of communication, 35% (21) presents a very high level of self-esteem and 41.67% (25) of the collaborators demonstrates a high level of decision-making.

The conclusion was that the level of social skills in the employees of the company Guaranteed Efficiency in Quality Services S.A.C. it is qualified with a very high level represented by 51.67%. Strict result for the stability, production and satisfaction of the employees and the company.

**Key words:** Social skills, personal development, personal empowerment, human talent, organizational development.

## INTRODUCCIÓN

En el estudio presentado a continuación podremos determinar la importancia de aplicar las habilidades sociales en cada empresa, ya que esta debe estar orientada al crecimiento colectivo; es decir, promover el desarrollo empresarial y personal, así también como velar por el bienestar de toda persona que conforma la organización.

De acuerdo con ello, se podrán identificar estrategias que podrían utilizar los jefes de las grandes empresas con la finalidad de potenciar las habilidades de sus trabajadores de manera dinámica y pues, así complementar la productividad de las personas, el compromiso y la motivación de ellos.

Así mismo, la visión y el proyecto de vida de las personas cambiarán y mejorará de acuerdo con las situaciones difíciles que puedan afrontar con el pasar del tiempo y en sus diferentes experiencias.

Es ahí donde yace la importancia de aplicar, desarrollar y compartir las habilidades sociales y algunas de ellas son: las habilidades para entablar una comunicación con otra persona, poder controlar el lenguaje corporal, tener iniciativa, ser flexible, ser empático, aprender a desarrollarse a la hora de trabajar en equipo, entre otras.

Las habilidades sociales se ven olvidadas en diversos escenarios, pero realmente deben ser de objeto de estudio en los hogares, escuelas y empresas; establecer la importancia que requiere el ir educando y orientando a las personas con la finalidad de que cada una de ellas pueda tener un objetivo de vida y determine cómo desee lograrlo, siempre de la mejor manera con las mejores herramientas. Y qué mejor que con sus propias capacidades y habilidades.

Bajo el análisis previo, el propósito del presente estudio es determinar cuál es el nivel de habilidades sociales que demuestran las y los colaboradores de la empresa Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. – 2018.

El trabajo de investigación presentado está conformado por cinco capítulos detallados a continuación:

Capítulo I, comprende, el planteamiento del problema, en el cual se describe la realidad problemática, se realiza la formulación del problema, se establecen los objetivos y se justifica la importancia del tema de investigación.

Capítulo II, se analiza el marco teórico conceptual, se revisan los antecedentes, las bases teóricas y definiciones conceptuales que complementen la investigación.

Capítulo III, se describe la metodología, tipo y diseño de la investigación, población y muestra, variable, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV, se presentan los resultados obtenidos y se detallan las conclusiones.

Capítulo V, se plantea la propuesta de un programa de intervención de acuerdo a los puntos de mejora con respecto al fortalecimiento de habilidades sociales en la empresa.

La documentación de la información obtenida de las y los colaboradores se mantendrá en absoluta confidencialidad, esta será utilizada sólo para el proceso de investigación, el instrumento aplicado no refiere identidad, solo edad y sexo.

Finalmente se hace detallan las fuentes bibliográficas consultadas para el desarrollo del presente trabajo y se adjuntan los anexos empleados en la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Una empresa siempre va a priorizar sus resultados económicos y de productividad, muchas veces olvidando que la base fundamental de toda entidad es el talento humano o minimizando la importancia de la mano de obra que la conforma.

Debido a ello nos encontramos expuestos de manera diaria a diversas problemáticas sociales, injusticias laborales e inequidad de oportunidades, los cuales con el pasar de los años perjudican nuestro desarrollo personal y profesional. Empresas que, invisibilizan uno de los recursos más importantes para el desarrollo de todo país y de la sociedad que la conforma.

Sin embargo ¿Reconocen el compromiso y esfuerzo personal de cada uno de sus trabajadores? ¿Identifican la capacidad de su personal y sus habilidades? ¿Qué tan fundamental es la comunicación horizontal y fluida entre trabajador y empleador? ¿Sabe el empleador del sentir de su personal? ¿Se preocupa el empleador por mantener motivado a las y los colaboradores de su empresa con talleres de habilidades sociales?

Es importante que el centro de labores identifique y valore las capacidades y habilidades de todos y cada uno de su personal a cargo y que no solamente los contrate por productividad, ya que con ello conseguirá que las personas trabajen para resultados empresariales y pues así no se sentirán motivados, mucho menos verán reflejados los resultados con incentivos o agradecimientos a la dedicación en las labores que realizan día a día.

Como resultado a lo mencionado, tendremos a personas que no se sientan seguras de ellas mismas, que están apartadas y no tienen tiempo para interactuar los unos con los otros.

Por último, dejarán de lado, disminuirán y hasta olvidarán las habilidades sociales que poseen y que son de mucha utilidad para el desarrollo tanto personal como profesional.

Los impactos que se pueden generar gracias a la capacitación constante del personal pueden resultar ser bastante beneficiosos ya que orienta a la persona en la toma de decisiones y solución de problemas; permite identificar, evaluar y superar los retos personales y/o profesionales que se puedan presentar, incrementa el autoestima y la confianza en uno mismo, desarrollan posturas asertivas, permite identificar y desarrollar a los líderes de grupos, mejora las habilidades comunicativas, incrementa de manera considerable el nivel de satisfacción con las funciones y el puesto, reduce los temores a la incompetencia o la ignorancia individual. Sin duda alguna, esto favorece constantemente al desarrollo óptimo de habilidades sociales.

Para lanzar con éxito un programa de integración y motivación es sumamente importante determinar las dificultades y aquellas problemáticas que se desean disminuir o eliminar, ya que el programa a establecer se debe enfocar en aquellas competencias, habilidades o actitudes que se requieren identificar y reforzar. La empresa debe orientar sus acciones en poder promover una cultura de participación la cual permita que las personas busquen aprender para favorecer y perfeccionar sus habilidades; solo si sembramos aprendizaje en nuestros empleados, la empresa podrá sobresalir con ello, y podrá identificar el valor de la retroalimentación.

Las actividades que permitan capacitar e identificar las habilidades no deben ser brindadas solamente a los nuevos empleados, sino que esta debe ser permanente. Los programas de integración y motivación ayudan a mantener los niveles de habilidad de todos los empleados, y continuamente impulsarlos a crecer y mejorar de manera personal.

Para concluir las ideas anteriores, la evaluación de las habilidades sociales en los colaboradores es muy importante, para ejercer el liderazgo y cargos de responsabilidad y/o confianza, asimismo facilita las relaciones sociales entre los propios colaboradores y hacia sus superiores. Aquí radica

el gran valor del desarrollo de estas. Puesto que si por lo contrario encontramos carencia de habilidades sociales en los colaboradores se genera un inadecuado clima laboral, falta de participación en la toma de decisiones, carencia de talento humano para ejercer el liderazgo, inadecuado nivel de comunicación, etc.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Cuál es el nivel de las habilidades sociales en las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.”?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de las habilidades sociales en la dimensión de asertividad, como factor de las habilidades sociales, demostrado por las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.”?

¿Cuál es el nivel de las habilidades sociales en la dimensión de comunicación, como factor de las habilidades sociales, demostrado por las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.”?

¿Cuál es el nivel de las habilidades sociales en la dimensión de autoestima, como factor de las habilidades sociales, demostrado por las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.”?

¿Cuál es el nivel de las habilidades sociales en la dimensión de toma de decisiones, como factor de las habilidades sociales, demostrado por las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.”?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**



- Determinar el nivel de las habilidades sociales en las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.”

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Evaluar, el nivel de las habilidades sociales en la dimensión de asertividad, el nivel de habilidades sociales de las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.

- Identificar, el nivel de las habilidades sociales en la dimensión de comunicación, el nivel de habilidades sociales demostrado por las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.

- Describir, el nivel de las habilidades sociales en la dimensión de autoestima, el nivel de habilidades sociales demostrado por las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.

- Determinar, el nivel de las habilidades sociales en la dimensión de decisiones, el nivel de habilidades sociales demostrado por las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.

### **1.4. Justificación e importancia**

Las experiencias que motivaron a poder realizar la presente investigación sobre la importancia de las habilidades sociales en las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.”, surgen de las vivencias obtenidas durante el ejercicio de las prácticas pre profesionales y posteriormente de la carrera profesional, en donde la empatía, la confianza y comunicación constante entre trabajador y empleador resulta indispensable para mantener y fortalecer las relaciones interpersonales para el funcionamiento organizacional óptimo.

Una persona que se sienta bien consigo mismo, es porque probablemente también se sienta tranquilo en su entorno familiar y laboral. Los trabajadores deben estar y sentirse bien, equilibrando una buena salud física y emocional, lo cual dará como resultado un rendimiento productivo en sus actividades cotidianas.

Cuando uno se siente realmente motivado puede visualizar de manera más cercana y empática su esfuerzo y sus resultados alcanzados. Sin embargo, actualmente podemos identificar a aquellas personas que no se sienten plenos antes, durante ni después de su jornada laboral.

Dadas las condiciones que anteceden, ¿cómo las empresas pueden mejorar y trabajar para, por y con los colaboradores, de tal manera que se pueda promover y desarrollar el crecimiento personal y profesional, la creatividad, el liderazgo y la proactividad e iniciativa en cada uno de ellos?

A nivel práctico, se realiza esta investigación porque existe la necesidad de, sistemáticamente, mejorar las habilidades sociales de las y los colaboradores de la empresa Eficiencia Garantizada en Servicios de calidad S.A.C. con el uso del instrumento aplicado en el sistema de evaluación de las habilidades.

Con ello se podrán evaluar qué tipo de herramientas serán las adecuadas y permitan al personal desarrollar y aplicar la iniciativa, motivación y fidelidad con su empleador.

Los colaboradores podrán desempeñarse de manera natural, descubriendo y potenciando sus habilidades personales demostrando a su vez el compromiso con su organización, los cuales finalmente se verán reflejados en el crecimiento organizacional.

De igual manera, esta investigación podrá resultar relevante para la sociedad, ya que con la problemática social actual (déficit en la educación social en diversas zonas del país, escaso acceso a la educación, desigualdad de oportunidades dentro del nivel educativo, entre otros) se identificará la

importancia de la capacitación personal y profesional constante, las cuales será aplicadas y mejoradas con el tiempo en diferentes aspectos de la vida.

De acuerdo al aspecto teórico, la investigación es realizada con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre algunos puntos clave para las buenas prácticas de las empresas, aquellas que no solo incluirán, sino que también trabajarán para así fortalecer las habilidades sociales de cada uno de sus trabajadores.

Se podrá utilizar también como instrumento evaluador para la intervención del trabajo social, cuyos resultados sistematizados de esta investigación serán una propuesta para ser incorporados como conocimiento a las ciencias sociales, ya que se estaría demostrando que se deben tomar las medidas necesarias desde el área de Bienestar Social para poder identificar, planificar, evaluar y ejecutar un plan de acción adecuado a la realidad laboral que se suscita.

Finalmente, es un gran aporte a nivel metodológico ya que, las técnicas, procedimientos e instrumentos utilizados al recolectar los datos, pueden ser empleados para recabar información en futuras investigaciones. La investigación utilizará técnicas como la encuesta y el instrumento llamado “Test de Habilidades Sociales”, con los que se pretende indagar y determinar las diversas habilidades sociales que demuestran las y los colaboradores.

Por último, conocer las habilidades sociales que demuestran las y los colaboradores de la Empresa Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. constituye un elemento de gran importancia para poder reconocer y fortalecer la identidad personal, el liderazgo y los lazos personales y laborales con la finalidad de lograr la satisfacción y el bienestar personal y laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

- Córdova, A. (2015) en su investigación titulada “Adquisición de habilidades sociales para el manejo de conflictos a través de la estrategia interactiva del juego de roles en estudiantes de 5° de educación básica primaria”, se planteó como objetivo analizar la manera en que se promueve la adquisición de habilidades sociales para el manejo de conflictos a través de la estrategia interactiva del juego de roles en alumnos de 5° de la Institución Educativa Técnico Industrial. Siendo una investigación cualitativa se aplicó el método de investigación acción y se utilizaron instrumentos como la entrevista a profundidad, el diario de campo y la observación.

La población la conforman 34 estudiantes entre 10 y 14 años, de los cuales 14 son mujeres y 20 son varones; sin embargo, la muestra final fue de 15 estudiantes.

Como conclusión final a la investigación se menciona que, los instrumentos aplicados permitieron conocer que la estrategia interactiva del juego de roles favorece indudablemente la adquisición de habilidades sociales para el manejo de conflictos, si se cuenta con la mediación del docente como sujeto orientador y dinamizador de ésta, con un acompañamiento permanente que permita monitorear el cumplimiento de las reglas establecidas previamente y visualizar el objetivo de cada actividad a desarrollar o lo que se espera de cada equipo de trabajo; lo cual permite enfocarlos en la meta a alcanzar, más que en los problemas que puedan presentarse. De este modo, buscarán alternativas para superar las dificultades encontradas.

- Losada, L. (2015) en su estudio titulado “Adaptación del social skills improvement system-rating scales al contexto español en la etapa de educación primaria” y en esta investigación se planteó como objetivo el adaptar el contexto español las formas para la educación primaria del social skills

improvement system-rating scales”. El estudio mencionado es descriptivo correlacional y de corte transversal. Así mismo, su instrumento utilizado fue el Sistema de Evaluación de las Habilidades Sociales (SEHS).

En la investigación participaron 751 estudiantes de la Educación primaria de los cuales el 48,5% eran varones y el 51,5% eran damas; teniendo en cuenta que la población era mayor de 300 personas.

Como conclusión a dicha investigación se indica que el Sistema de Evaluación de las Habilidades Sociales (SEHS) es un instrumento con una fiabilidad y una validez apropiadas para su uso en la investigación. De igual manera, mejora la calidad educativa, por su potencial para el diagnóstico del aprendizaje de las habilidades sociales, que facilite la adopción de decisiones educativas destinadas a la optimización de la adaptación escolar de los alumnos, mediante la promoción de su desarrollo social, la prevención y tratamiento de dificultades.

- Auz, V. y Polonia, M. (2014) en su investigación titulada “Las habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del banco general Rumiñahui en el año 2013”, y en esta investigación se planteó como objetivo determinar cómo las Habilidades Sociales influyen en el Clima Laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui en el año 2013.

Se consideró como instrumento cuantitativo el cuestionario de habilidades sociales. La población estaba conformada por 465 colaboradores y la muestra la conformaron 170 trabajadores. Como conclusión, los resultados demostraron que:

- a. Existe una correlación positiva moderada entre Clima Laboral y Habilidades Sociales, lo que permite afirmar que a mayor nivel de desarrollo de Habilidades Sociales existirá una mejor percepción del Clima Laboral.
- b. Los colaboradores de la organización se hallarán predispuestos y con mejor actitud hacia sus compañeros en tanto más cómodos se sientan con el ambiente laboral mejorando consecuentemente sus relaciones interpersonales.

- Quiroa, C. (2014) en su estudio titulado “Toma de decisiones y productividad laboral”, planteando como uno de sus objetivos determinar la influencia de la toma de decisiones en la productividad laboral. La muestra coincide con el total de la población, es decir, 50 personas de ambos sexos entre edades de 20 a 65 años los cuales se presentaban un nivel económico medio.

Para esta investigación se aplicó el método de evaluaciones sumarias con escala de Likert.

El estudio es de tipo descriptivo y como resultado se obtuvo que la influencia en la toma de decisiones es importante para que pueda haber una buena productividad laboral.

Como conclusión de dicha investigación se menciona que, son los gerentes los responsables de brindar respuesta a las problemáticas, para que de esta manera también pueda haber una mejor relación entre los colaboradores y gerentes.

- Rodríguez, C. (2013) en su investigación cuyo título es “Estudio de la influencia de las competencias sociales en el desempeño laboral de los colaboradores de la M.I. Municipalidad de Guayaquil”, presentó como objetivo general determinar el impacto de la adquisición y desarrollo de competencias sociales en el desempeño laboral en 25 trabajadores de la dirección de Recursos Humanos de la muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil; así mismo, identificar aquellas competencias sociales que permiten un mejor desarrollo en el campo laboral.

Para este estudio se utilizó un cuestionario bajo la escala de Likert y también se aplicó el Test 16 PF. La población la conforman 4300 empleados y la muestra es de 25 servidores municipales con un rango de edad entre 25 y 45 años.

Una de las conclusiones más importantes, en general, es que se identifican las competencias que necesita el personal para un mejor desarrollo en el campo laboral las cuales son construcción y manejo de las relaciones sociales, comunicación asertiva, catalítico de cambio, conciencia social, mejor

manejo de conflictos, mayor trabajo y participación en equipo, así mismo, necesitan mejorar a nivel de competencias sociales.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

- Saldaña, C. y Reátegui S. (2017) presentó su investigación de enfoque cualitativo y diseño metodológico, titulada “El rol de las habilidades sociales en la aplicación de un método para desarrollar el aprendizaje cooperativo: el aprendizaje basado en proyectos”. El estudio es de tipo descriptivo, ya que busca especificar cuáles son los ángulos o dimensiones del objeto de estudio.

Presenta como objetivo general describir el papel que cumplen las habilidades sociales en el desarrollo de un método para desarrollar el aprendizaje cooperativo centrado en un proyecto en 57 niños de segundo grado de primaria.

Así mismo, los instrumentos para la recolección de datos fueron el cuaderno de campo, rúbricas para determinar que se cumplan la metodología cooperativa y el focus group.

Como conclusión se pudo identificar que a través del método de proyectos se generó un nuevo ambiente para los alumnos en el cual les permitió adquirir nuevos conocimientos a partir de la investigación; a su vez, descubrieron y compartieron aquellos que ya poseían. Además les permitió desplegar sus habilidades sociales para realizar un trabajo en equipo.

- Díaz, K. (2017) presentó su estudio llamado “Mobbing y habilidades sociales en los trabajadores de un Contact Center del distrito de Lima” se planteó como objetivo el determinar la relación entre el Mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima, el tipo de diseño de la investigación es no experimental y transversal.

Para este estudio, la población estuvo conformada por 600 personas y con una muestra de 233 trabajadores. La técnica utilizada fue el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo.

Finalmente, existe una correlación significativa entre el mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima. Como conclusión, se aprecia un valor de significancia ( $\text{sig.} = 0,001$ ) menor a 0,05, lo que indica que la relación entre las variables es significativa.

Considerando que el mobbing limita de manera significativa el desarrollo de las habilidades sociales de las personas y puede perjudicar en el potencial y autoestima de ellas mismas.

- Ikemiyashiro, J. (2017) en su investigación titulada “Uso de redes sociales virtuales y habilidades sociales en adolescentes y jóvenes adultos de lima metropolitana”, cuyo objetivo general fue escribir la relación entre el uso de las redes sociales virtuales y las habilidades sociales en adolescentes y jóvenes adultos de Lima Metropolitana.

La investigación mencionada es de tipo correlacional con diseño no experimental transaccional, estos estudios se caracterizan por encontrar relación existente entre dos o más variables en un contexto específico.

En el grupo final de participantes se encontró que 51.2% de ellos eran varones mientras que el 48.8% eran mujeres y los participantes estuvieron en el de 15 a 30 años. La población constaba de 333 participantes y la muestra la conformaron 322 personas.

Para esta investigación se empleó el cuestionario de adicción a redes sociales de Ecurra y Salas (2014) y la escala de habilidades sociales de Gismero (2005), adaptada para Perú por Ruiz (2006).

Se concluyó que, el puntaje global de las mujeres se encuentra en la escala media de habilidades sociales, mientras que los participantes del sexo masculino se encuentran en la escala baja de habilidades sociales.

- Veliz, W. (2016) presenta en su investigación titulada “Relación del clima social familiar y las habilidades sociales de las figuras parentales de estudiantes con habilidades especiales dentro del centro educativo básico



especial niño Jesús” en Paita, el objetivo se orientaba a determinar la relación entre el clima social familiar y las habilidades sociales de las figuras parentales de los estudiantes con habilidades especiales dentro del centro educativo básico especial “Niño Jesús”. El estudio fue de tipo cuantitativo y no experimental.

Tanto la población como muestra fueron conformadas por 60 parientes de los estudiantes, utilizando como técnica el cuestionario y los instrumentos aplicados fueron la escala de clima social familiar de RH. Moos y la escala de habilidades sociales adaptada por César Ruíz.

Llegando a la conclusión que: El nivel de Habilidades Sociales que predomina en las figuras parentales de estudiantes con habilidades especiales del Centro Educativo Básico Especial “Niño Jesús” Paita 2015, es medio.

- Suero, R. (2015) presenta su estudio llamado “Habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa PS Training Executives S.A.C”. El objetivo de este estudio realizado por Suero, se orienta a poder determinar la relación entre las habilidades Sociales y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa PS Training Executives S.A.C.

El estudio mencionado es de tipo descriptivo correlacional, la población y muestra es de 80 personas. El instrumento aplicado fue la Lista de chequeo de habilidades sociales

Algunas de las conclusiones más importantes en dicha investigación y en relación al objetivo general se puede indicar que, no se halló relación significativa entre las variables analizadas es por lo que se rechaza la hipótesis planteada. De igual manera, el 65% de la población presentan un nivel regular de habilidades sociales y el 85% de los trabajadores presentan un nivel regular de satisfacción laboral.

## **2.2. Bases teóricas**

Para el presente estudio, las teorías que se han considerado describen al desarrollo de habilidades sociales aquellas que serán de complemento sumamente básico para la identificación de personalidad y poder ir formando y desarrollando el perfil profesional deseado, aquel que con el tiempo se ha vuelto más exigente y está en búsqueda del talento humano con amplios conocimientos, habilidades y capacidad de estar preparado para la resolución de problemas en diversas situaciones.

De igual manera, será el complemento para poder así descubrir y potenciar aquellas habilidades que se poseen y fortalecer las relaciones interpersonales.

### **2.2.1. Definición de Habilidades sociales**

Las habilidades sociales son el grupo de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos de manera efectiva y satisfactoria con los demás.

Caballo, V. (1993) se refiere a las habilidades sociales como “un conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos a la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”.

Se incluye en este enfoque el modelo de aprendizaje social cognitivo, que ha demostrado como la conducta social está mediada por diversos factores cognitivos, tales como: expectativas, las creencias, mecanismos de procesamiento de la información, métodos para resolver conflictos, etc. Hidalgo (1986).

Dentro del modelo cognitivo, las habilidades sociales son consideradas como la habilidad para organizar ideas y conductas en un proceso integrado de acción el cual va dirigido a las metas interpersonales o sociales culturalmente aceptadas. Se plantea tres cosas: conocer la meta apropiada para la interacción social, conocer las estrategias que sean más adecuadas

para alcanzar el objetivo social y conocer el contexto en el cual una estrategia específica puede ser apropiadamente aplicada. Ladd & Mize (1983).

En el caso de Gismero (2000) se refiere a las habilidades sociales como el conjunto de aquellas respuestas tanto verbales como no verbales en situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus sentimientos, pensamientos u opiniones, respetando de igual manera todo ello en los demás, que trae como consecuencia del auto reforzamiento.

Kelly & Gil (1993), plantean que: “las habilidades sociales son conductas que se manifiestan en situaciones interpersonales, estas conductas son aprendidas y por lo tanto pueden ser enseñadas y difundidas.”

Así mismo, podemos considerar la habilidad social como el conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos, donde se establece que el grado de efectividad de una persona dependerá de lo que desea lograr de acuerdo a la situación en la que se encuentre.

Es importante recordar que estas habilidades las podemos aprender e ir desarrollándolas de acuerdo a las experiencias vividas. Aunque muchas veces no resultará sencillo, debido a que algunas de ellas presentan un cierto grado de complejidad, pero tampoco es imposible conseguirlo.

Uno de los aspectos importantes que se deben tener en cuenta es que las tradiciones, la cultura y aquellas variables a las cuales llamamos sociodemográficas son imprescindibles para preparar e indagar las habilidades sociales, ya que va a depender del lugar en el que uno se encuentre, los hábitos y formas de relacionarse cambian.

Por eso, no basta con tener un repertorio bueno de habilidades sociales, sino que hay que es necesario saber cuándo y dónde poner esas habilidades en práctica. Esto último es más conocido como competencia social.

Así, el hecho de poseerlas evita actuar de manera ansiosa en situaciones eventualmente sociales difíciles o improvisadas, logra facilitar comunicación

emocional, la resolución de problemas y la relación con los pares, siempre y cuando se adecuen al contexto.

Las habilidades sociales se definen como el conjunto de aquellas estrategias para la conducta y las diferentes capacidades para aplicar dichas conductas, las cuales nos orillan a poder resolver una situación social de manera efectiva, es decir, aceptable para quien lo aplica y para el entorno social en el que este se encuentra.

Permiten la expresión libre de los deseos, opiniones actitudes y sentimientos de la manera más adecuada posible, de acuerdo a la situación en la cual el individuo se encuentra, del mismo modo respetando el pensar y actuar de los otros.

Pues bien, eso finalmente conlleva a que se mejoren las relaciones interpersonales que tengamos, sentirnos bien, obtener lo que queremos por nuestros propios medios y poder transmitir a los demás que no nos pueden impedir de ningún modo el proceso de lograr nuestros objetivos.

Los comportamientos mencionados son básicos para interactuar y vincularse con los semejantes de la manera más efectiva y mutuamente satisfactoria.

### **2.2.2. Dimensiones de las Habilidades Sociales**

De acuerdo a la Ficha de las habilidades sociales de Ronceros, M. (2015) refiere que las dimensiones de las habilidades sociales son importantes para la vida ya que apertura diálogos, conllevan a la convivencia en paz y al desarrollo de los potenciales humanos más elevados y finalmente favorece la integración social. Estas dimensiones son: asertividad, comunicación, autoestima y toma de decisiones, las cuales se pasan a detallar a continuación:

a) Dimensión asertividad: poder expresar con claridad lo que se piensa, se siente o se necesita, teniendo en cuenta los derechos de la otra persona.

b) Dimensión Autoestima: es aquello que nos impulsa hacia la libertad, analizando de manera objetiva cada una de nuestras creencias básicas y modificando paso a paso las más negativas.

c) Dimensión de comunicación: se puede definir como un “proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, ya sea una actividad, opinión o conducta”. Martínez (1998)

d) Dimensión Toma de decisiones: selección de acciones entre varias alternativas, es decir que existe un plan, un compromiso, Se consideran también la toma de decisiones como el trabajo principal ya que se tiene que seleccionar constantemente qué se hace, quien lo hace y cuándo, dónde e incluso como se hará una actividad específica.

### **2.2.3. Tipos de habilidades sociales**

Existe una infinidad de habilidades sociales, pero en términos generales podemos distinguir dos tipos que se encargan de englobar y organizar al resto, hablamos, por un lado, de las habilidades sociales básicas, y por otro, las habilidades sociales complejas.

Así, entre algunas de las habilidades básicas podemos encontrar saber escuchar, hacer preguntas, dar las gracias, iniciar y continuar una conversación, presentarse o hacer cumplidos.

Las habilidades complejas incluyen algunas conductas como saber disculparse y solicitar ayuda a otros, ser resiliente ante las posibles críticas o tener la capacidad de convencer a los demás.

Es necesario aprender las habilidades más básicas para desarrollar las de segundo tipo y recordar que cada situación demandará unas u otras, dependiendo de las características y dificultad de las mismas.

#### **2.3.4. Importancia de las habilidades sociales en el entorno laboral**

Con el pasar de los años, podemos notar la modernización de las empresas y su visión en mantener a su personal y no dejar de lado la productividad.

Es así que, en sus procesos de búsqueda de personal se enfocan en incluir aquellos perfiles que demuestren amplia capacidad emocional, social, flexibilidad al cambio, liderazgo y algunas otras habilidades sociales.

Podemos notar que, el óptimo desempeño de las funciones de una persona dentro de su puesto laboral puede influir de en el desarrollo adecuado de las habilidades sociales, las cuales se presentan como complemento eficaz en el centro laboral ya que toda organización está conformada no solo por áreas de trabajo, sino también, equipos de trabajo.

Tal como se ha visto, la habilidad de poder trabajar en equipo es una herramienta clave para superar los objetivos personales y profesionales, mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales, mejorar el rendimiento laboral, compartir habilidades y conocer otras nuevas.

Para Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2001), el objetivo del desarrollo de las personas es un enriquecimiento general de los recursos humanos de la organización; rinde a largo plazo al permitir tener recursos humanos más flexibles y capacitados.

Anteriormente, existían métodos para medir el rendimiento, por ejemplo, en el área financiera, los cuales funcionaban como máquinas de control al personal y sus funciones.

Esto quiere decir, los métodos tradicionales de medición del rendimiento se enfocan en las acciones específicas de lo que una empresa desea que realicen sus empleados, y finalmente son medidas para comprobar si se han llevado o no a cabo.

Es así como pretenden controlar el comportamiento de sus empleados, y ello solo ha generado el temor de ellos hacia sus jefes o superiores

directos, y que los colaboradores sean vistos como máquinas, dejando de lado y olvidando los sentimientos, las emociones, las motivaciones, las capacidades y habilidades sociales con las que cuentan las personas.

La importancia de las habilidades sociales permite a cada uno de los colaboradores ejecutar sus funciones con mayor eficacia y seguridad; por ello, afirmamos que las habilidades sociales son el camino al éxito dentro y fuera del trabajo, porque se complementan con los conocimientos profesionales.

En cuanto más uno desarrolle sus diversas habilidades, mayor será su motivación, seguridad y desempeño en el trabajo. Por lo tanto, el manejar de manera adecuada las habilidades sociales resulta ser un componente básico dentro de una organización, ya que exigen: percibir, evaluar, analizar y utilizar las emociones de uno mismo para realizar con éxito sus tareas.

#### **2.2.5. Teoría de las habilidades sociales**

En el modelo de todo aprendizaje social, las habilidades sociales son adquiridas de experiencias interpersonales directas o de manera indirecta y se mantienen o se modifican de acuerdo a las consecuencias sociales de un determinado comportamiento. Esta teoría muestra los paradigmas de la psicología social con las teorías conductuales de aprendizaje.

##### **2.2.5.1. Teoría del Desarrollo personal**

Todo ser humano está constantemente en un proceso de crecimiento y aprendizaje en diversos aspectos de su vida, la idea básica de esta teoría es que el ser humano adquiera ideas innovadoras o una diferente manera de pensar lo cual le permita generar nuevos comportamientos que podrán dar como resultado facilitar la empleabilidad y la mejora de la calidad de vida; por ende, contribuyen a la realización de los objetivos personales.

Permite a su vez el desenvolvimiento de diversos perfiles tales como líder, administrador, educador, entre otros. Cuando el desarrollo personal se

pone en práctica dentro del centro laboral, hacemos referencia a los métodos, las estrategias, herramientas y técnicas que apoyan el desarrollo humano a nivel individual en las organizaciones.

Para Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2001), el desarrollo de las personas “es un esfuerzo que consiste en ofrecer a los trabajadores las habilidades que la organización necesitará en el futuro; se centra tanto en el trabajo actual como en los trabajos que tendrá que realizar en el futuro”.

El desarrollo personal de uno mismo integra el autoconocimiento y autoestima, aspectos que orillan al bienestar no solo personal, sino también familiar, laboral y social, cuyo fin es lograr un camino de evolución y excelencia personal para ser líderes del nuevo siglo. Alcanzar las metas personales y lograr el éxito siempre ha sido lo que tiene el hombre en mente al iniciar cualquier proyecto o labor.

Está demostrado que si nos preocupamos y nos enfocamos en lograr la calidad en todas las actividades que realizamos se llevará a cabo en un clima de confianza obteniendo resultados productivos y a corto o mediano plazo.

Finalmente, se debe hacer énfasis en que, el desarrollo del personal refuerza el crecimiento profesional y, en las empresas, está vinculado con el crecimiento y el desarrollo de la propia organización. Significa que una organización tendrá pocas probabilidades de emprender si cuenta con empleados poco capacitados o con un nivel nulo en motivación para poder ejercer sus funciones cotidianas.

Es decir, lo ideal debe ser que una empresa brinde todas aquellas facilidades que mantenga en constante capacitación y formación a los colaboradores representado así beneficios personales a primera instancia y beneficios en el rendimiento a mediano plazo.

Por otro lado, cuando una empresa tiene a su cargo personal altamente capacitado y motivado, el crecimiento y desarrollo estará impulsado por cada uno de ellos y contará así con muchas mayores posibilidades de éxito, no solo para la empresa, sino también para cada uno de los que la conforma.



### **2.2.5.2. Teoría del desarrollo organizacional**

Como indica Chiavenatto, el desarrollo organizacional “Es un esfuerzo educacional muy complejo, destinado a cambiar las actitudes, valores, los comportamientos y la estructura de la organización, de modo que esta pueda adaptarse mejor a las nuevas coyunturas, mercados, tecnologías, problemas y desafíos que surgen constantemente”.

Algunas de las características del desarrollo organizacional:

- Solución a problemas existentes

Para ello se aplica la investigación – acción, la mejoría organizacional por medio de la investigación y de un diagnóstico de los problemas y de la acción necesarios para resolverlo.

- Aprendizaje experimental

Se facilita el aprendizaje para los participantes por la experiencia en un ambiente más dinámico de capacitación a cerca de los posibles problemas que se presentan en el trabajo.

- Proceso de grupo y desarrollo de equipos

Se precisa que, el desarrollo de una organización está enfocado en aquellos procesos grupales tales como el intercambio de ideas en grupo, conflictos entre los integrantes de un grupo específico y procedimientos para cooperación.

- Retroalimentación

Cuando una organización avanza, evoluciona y se va desarrollando, proporciona información de retorno y retroalimentación a las personas para que fundamenten sus acciones y decisiones a través de los concretos que Puedan obtener.

Es así que, la retroalimentación es la que provee información sobre la conducta de uno mismo y, a su vez, motiva a las personas a comprender las situaciones en las cuales están involucradas para poder así tomar acciones auto

correctivas. Del mismo modo, es una gran estrategia para compartir conocimientos.

#### **2.2.5.3. La teoría del clima organizacional de Rensis Likert**

La teoría del Clima Organizacional de Likert (1968) establece que el comportamiento asumido por los que se encuentran como subordinados depende de manera directa del comportamiento de los administrativos y las condiciones de la organización que perciben los mismos, es por ello que se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima de un centro de labores tales como son: la posición jerárquica que los individuos ocupan dentro de la organización junto con el salario que gana, la personalidad, actitudes y aptitudes, niveles de satisfacción y, finalmente, la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional.

La teoría mencionada en una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar de manera notoria la eficacia y eficiencia, ya sea individual u organizacional.

Toda organización que se enfoque en orientar métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tienen un punto a favor, los resultados obtenidos como la productividad, la satisfacción de clientes y empleados, el rendimiento laboral, las estadísticas en las tasas de rotación; todo lo antes mencionado influye sobre la percepción del clima.

Es así que, Likert presenta tres tipos de variables los cuales definen las características indispensables de toda organización y que influyen en la percepción individual de lo que viene a ser el clima organizacional.

En tal sentido, las tres variables de las cuales hablamos son:

- Variables Causales: definidas también como las variables independientes y son las que podrán explicar el sentido en el que una organización obtiene resultados.

Dentro de estas variables están: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

- Variables Intermedias: orientadas a la medición del estado interno de una organización y se ve reflejado en aspectos como: la comunicación, la toma de decisiones, la motivación e incluso el rendimiento.

- Variables Finales: surgen como resultado del efecto de las variables causales y de las variables intermedias, estas están orientadas a establecer algunos resultados obtenidos por la organización. Podemos nombrar algunos como lo son: la ganancia, la pérdida y la productividad.

#### **2.2.5.4. La teoría de la gestión del talento humano**

Chiavenato, I. (2009) es quien puede definir la gestión del talento humano como aquel conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o con los recursos, incluyendo aquí reclutamientos, recompensas y la evaluación por el desempeño.

Cabe resaltar que también se hace todo lo posible para evaluar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de una empresa, planificando, evaluando y ejecutando nuevas prácticas que involucren la participación de las habilidades de todos y cada uno de los miembros de la empresa, pues con ello estarán preparados para enfrentar desafíos y brindar nuevos aportes a futuras situaciones.

Entonces, podemos referir que, la gestión del talento humano facilita la comunicación entre los trabajadores y el centro de labores en el que se encuentran desarrollando sus funciones, compromete a la empresa con las necesidades de sus trabajadores con el fin de mostrarles su respaldo, confianza y a su vez ofrecerles un crecimiento personal capaz de enriquecer la personalidad, motivación y compromiso de cada trabajador que se plasma como el capital más importante de toda empresa, su gente.

#### **2.2.5.5. La teoría de las relaciones humanas**

Esta teoría nace en los Estados Unidos aproximadamente en la cuarta década del Siglo XX, y fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales.

Entre todas las personas que de una u otra forma contribuyeron al nacimiento de la teoría de las relaciones humanas podemos citar a Elton Mayo como el mayor referente.

**Algunas de las características más relevantes son:**

- Estudia a una organización como el conjunto de personas, o como grupo.
- Hace énfasis de manera constante en las personas.
- Promueve la confianza de las personas.
- Hace hincapié en las relaciones humanas que existe entre los empleados.
- Aplica las dinámicas grupales e interpersonales

**Orígenes de la teoría de las relaciones humanas**

Su origen parte por la necesidad de alcanzar la eficiencia en su totalidad en el planteamiento, producción y ejecución dentro de la armonía laboral entre el trabajador y el empleador que, con la finalidad de incrementar la rentabilidad empresarial, llegó a tal extremo de explotar a los trabajadores.

Entonces, el área de recursos humanos se convierte en el eje estratégico de todas las demás áreas de una organización, con la capacidad de promover la iniciativa y así lograr potenciar el trabajo en equipo; uno de los objetivos principales dentro de la gestión del talento humano es motivar a que las personas se desarrollen de manera individual y grupal y así conseguir el crecimiento de la organización.

**2.2.5.6. Teoría de la asertividad**

La teoría mencionada está basada en que toda persona posee ciertos intereses básicos que, no necesariamente deben ser del agrado de otros, pero

sí deben ser respetados. Estos intereses son los que incluyen fundamentos tales como: “el derecho de poder rechazar ciertos pedidos o mandados sin la necesidad de sentirse culpable”, “que las necesidades o los intereses propios sean tan importantes como las necesidades de otras personas”, “la libertad a equivocarse”, entre otros.

### **Características de la persona asertiva**

- Se siente libre para desenvolverse ante los demás.
- Mediante sus palabras y sus actos deja entender algunas expresiones como: "Este soy yo", "Esto es lo que yo siento, pienso y quiero".
- Tiene la libertad de poder comunicarse con las personas, sin importar alguna jerarquía existente: amigos, familiares, conocidos y extraños; y esta comunicación es siempre abierta, directa y adecuada.
- Evalúa y plantea un proyecto de vida, es constante en querer lograr lo que quiere.
- Se caracteriza por ser más proactiva que reactiva.
- En el instante que comprende que no siempre se puede ganar, acepta sus limitaciones. No obstante, persevera una y otra vez lograr los objetivos que se propone, sin perder el respeto propio y la dignidad.
- Si de entorno emocional hablamos, tiene la capacidad de aceptar o rechazar de la manera más sutil posible quiénes van a ser sus amigos y quiénes no.
- Puede equilibrar sus emociones, entre nunca quedarse callado, pero tampoco irse al extremo de responder de manera agresiva.

#### **2.2.5.7. Teoría de la comunicación**

Wilbur Schramm precisó que, no existe disciplina, ni modelo psicológico y social conjugado que contemple la totalidad del estudio científico de la comunicación.

Para lograr una comunicación colectiva o de masas totalmente efectiva, hay que entender primero como es que este actúa, cómo se comunican las personas, evaluar los factores psicológicos, sociales y culturales.

A Schramm se le atribuyen una serie de modelos en los cuales trabaja la comunicación interpersonal y la interacción con lo que denomina “campo de experiencia” según lo cual cuanto mayor sea esta experiencia compartida, más sencilla será la comunicación.

El más importante de estos modelos elaborados por Schramm es el conocido como el “Modelo de la tuba de Schramm” el cuál se centra en los procesos de comunicación colectiva. El modelo de la tuba es un modelo de comunicación que integra nuevos conceptos.

Schramm nos indica que este proceso no es lineal ya que cada persona es fuente y destino, transmite y recibe, no se transmite un mensaje sino un conjunto de mensajes. Por este medio, nos indica que la transmisión de los mensajes continúa de manera indefinida, mediante la difusión de un receptor a otro(s).

#### **2.2.5.8. Teoría de la autoestima**

En la teoría de Maslow nos indica que, para poder alcanzar un nivel de autoestima óptimo, se debe cumplir con una serie de necesidades que se encuentran plasmadas en forma de una pirámide ubicando en la parte superior las necesidades de menor prioridad.

Se dice que, satisfaciendo dichas necesidades, toda persona estará en armonía ya que Maslow considera estas necesidades como esenciales.

Estas son las necesidades que conforman la pirámide:

- Necesidades fisiológicas: hacen referencia a ingerir alimentos, descansar, estar a una temperatura agradable, entre otros.
- Necesidades de seguridad: Estar y sentirse protegido, la estabilidad, el orden.

- Necesidades sociales: disfrutar de la compañía de otras personas, entregar y recibir muestras de afecto o ser parte de un grupo social.
- Necesidades de reconocimiento: auto valorarse, sentirse querido, reconocer virtudes personales, ser líder o sobresalir dentro de un grupo social.
- Necesidades de auto-superación: superarse a sí mismo, mejorar como persona, indagar y aprender cosas nuevas.

#### **2.2.5.9. Teoría de la toma de decisiones**

A nivel profesional, familiar o personal puede aparecer la importancia de la toma de decisiones. Este proceso permite que se puedan resolver diversos desafíos a los que se debe enfrentar una persona o una organización.

A la hora de tomar una decisión, entran en juego diversos factores. En un caso ideal, se apela a la capacidad del razonamiento para escoger el mejor camino posible; cuando los resultados son positivos, se produce una evolución, un paso a otro estadio, se abren las puertas a la solución de conflictos reales y potenciales.

Cual sea la decisión, se debería incluir un amplio conocimiento del problema que se desea superar, ya que solo luego de un riguroso análisis es posible analizarlo y optar por una solución más adecuada.

Es bueno resaltar que, ante cuestiones triviales, el nivel de razonamiento es mucho menos complejo y profundo, y se actúa de forma automática, dado que las consecuencias de una decisión equivocada no tendrían mayor importancia.

Todo lo contrario, en el caso de las decisiones verdaderamente trascendentales para la vida, se procede de una manera muy meticulosa, sopesando los potenciales resultados, y el tiempo necesario es mucho mayor.

A lo largo del desarrollo de una persona, independientemente de su personalidad y de sus gustos, cada nuevo día trae consigo un número creciente

de problemas a resolver, y poco a poco nos vamos convirtiendo en personas más centradas para poder tomar decisiones.

A simple vista, se puede distinguir entre individuos seguros e inseguros de sí mismos. Los primeros suelen ser determinados, tener siempre claros sus gustos y necesidades, lo cual les facilita la toma de decisiones; los otros, en cambio, carecen de la autoconfianza necesaria para considerar válidas sus propias ideas, y eso repercute gravemente en los momentos críticos de la vida.

Sin embargo, nadie puede librarse de estas puertas lógicas que incansablemente alteran el flujo de nuestra existencia; las personas inseguras tienen especial dificultad para escoger entre dos o más opciones; pero, finalmente, lo hacen, y del mismo modo siguen adelante.

- **ETAPAS DE LA TOMA DE DECISIÓN PARA DAR SOLUCION A UN PROBLEMA**

1. Identificación y diagnóstico del problema
2. Generación de soluciones alternativas
3. Selección de la mejor manera
4. Evaluación de alternativas
5. Evaluación de la decisión
6. Implantación de la decisión

### **2.3. Definiciones conceptuales**

- **Asertividad:** Considerada como la capacidad de autoafirmar los propios derechos y respetar los derechos de los demás. Esto también refiere a no dejarse manipular por otros y viceversa. Es la confianza en uno mismo contando con la comunicación firme y segura.
- **Autoestima:** Actitud que se toma hacia uno mismo, resultado del conjunto de vivencias o comportamientos que se van desarrollando y



experimentando junto con la existencia. Es sentirse a gusto o no con uno mismo.

- **Autorrealización:** Estas necesidades conllevan a que las personas puedan desarrollar su propio potencial y a realizarse como personas y profesionales durante toda su vida. Esta es la tendencia que es expresada mediante el impulso de poder superarse cada vez más y de llegar a realizar todas las potencialidades de la persona, estas necesidades se relacionan con la independencia y el autocontrol.
- **Colaboración:** Considerado como la clave del éxito para las jefaturas de una empresa. El personal que muestra esta competencia está predispuesto a poder responder ante cualquier necesidad y objetivos de una organización. El trabajo en equipo va a requerir la movilización de los propios recursos y de aquellos que son externos, de ciertas habilidades y aptitudes que le van a permitir a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros un objetivo en situaciones determinadas.
- **Compromiso organizacional:** Lealtad de los trabajadores con su empleador y es medido por el grado de identificación de los trabajadores con su empleador y el nivel de participación continua en la misma. De alguna manera refleja, no solo la disposición del personal para permanecer en la compañía a futuro, sino también las ganas de emprender mejores acciones personales.
- **Comunicación:** Es aquel acto en el cual una persona establece con otro o con otros un contacto el cual le permita transmitir una información específica. Puede responder a diferentes finalidades: Transmitir información, influir en la toma de decisiones de los demás o manifestar las propias emociones y pensamientos.

- **Estado de ánimo en el trabajo:** Sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden ser cambiantes en un mismo día, hora o minutos.
- **Felicidad laboral:** Sentimiento de bienestar y plenitud de solo pensar que determinada actividad está orientada al desarrollo personal, causando felicidad de un individuo en relación a su trabajo.
- **Gestión de las Habilidades Sociales:** Modalidad de las nuevas organizaciones para poder desarrollar competencias y habilidades de los colaboradores, los cuales les permiten adaptarse y acoplarse a los intereses y objetivos organizacionales. Hace referencia al manejo de relaciones interpersonales, ya que actualmente toman mayor relevancia dentro de toda empresa globalizada.
- **Gestión del talento humano:** Proceso aplicado al crecimiento del esfuerzo y aquellas expectativas de los miembros que conforman una organización en beneficio absoluto del individuo y de la propia empresa.
- **Habilidades sociales:** Aquellos comportamientos que responden de la manera más acertada a situaciones de interacción social. A su vez, se considera que son el arte de poder relacionarse con toda persona le rodea. Sirven para desempeñarnos adecuadamente frente a la sociedad.
- **Recurso humano:** Grupo de empleados que conforman una empresa y que se caracterizan por planificar, ejecutar y evaluar tareas y funciones específicas considerando el sector al que va dirigido.
- **Talento humano:** Refiere a aquella persona que se muestra apta para cumplir determinadas funciones, en tal sentido que pueda desarrollar de

la manera más competente una actividad específica de acuerdo a su capacidad y a su disposición para el buen desempeño de la ocupación.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de la investigación**

Debido al propósito de la investigación es de tipo descriptiva y explicativa básica simple porque tiene como propósito recoger información de la realidad y generalizar los resultados.

Aquella investigación que es explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. De acuerdo a ello, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, esto es llamado investigación post facto; o por otro lado, como de los efectos llamado también investigación experimental, mediante la prueba de hipótesis.

Ahora bien, recordemos que los resultados y las conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

Aquella investigación que es descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación están ubicados en un nivel intermedio si nos referimos a la profundidad de los conocimientos.

Es así que, el enfoque es una investigación de tipo cuantitativa porque supone procedimientos estadísticos de procesamiento de datos y a su vez usa la estadística descriptiva.

### **3.2. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación es no experimental y según la temporalización el diseño de investigación es transversal porque recolecta datos en un sólo momento y en un tiempo único.

Como señala Kerlinger (1979): "La investigación no experimental o expost-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". Decimos con esto que los sujetos son observados en su realidad.

Es graficado como:



Figura 1. Diseño de la Investigación

**Dónde:**

**O** = Observación de la muestra

**G** = Grupo de estudio o muestra

### 3.3. Población y muestra

- **Población**

La población está comprendida por los 140 colaboradores entre área administrativa, operativa y call administrativa mayores o igual a 19 años y menores a 60, laborando en “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.” de la Ciudad de Lima durante el mes de mayo, 2018.

- **Muestra:**

La muestra está constituida por los 60 colaboradores adultos de ambos sexos, en su mayoría hombres 80% (48) y mujeres 20% (12), los cuales laboran en el área administrativa, operativa o call administrativa de la empresa Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de Lima, en el mes de mayo, 2018.

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Figura 2. Fórmula para determinar la muestra (MAS)

$$n = \frac{140 (0,5)^2 + (1,96)^2}{(140-1)(0,05)^2 + (0,5)^2 + (1,96)^2}$$

$$n = \frac{140 (0,25)(3,84)}{139 (0,0025) + (0,25)(3,84)}$$

$$n = \frac{140}{0,3475 + 0,96}$$

$$n = \frac{140}{1,3075}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra  
 = 107

N = Tamaño de población

Z = Nivel de confianza. Teniendo como constante 1,96, debido a que el nivel de confianza es 95%.

e = Margen de error absoluto aplicado al (0,05).

$\sigma$  = Desviación estándar poblacional, el cual se considera 0,5

$$fh = \frac{n}{N}$$

Figura 3. Factor de corrección por finitud

$$fh = \frac{107}{140} = 0,76$$

$$na = \frac{n}{1+fh} = \frac{107}{1,76} = 60$$

Donde:

fh: factor corrección por finitud

n: tamaño de la muestra inicial

N: tamaño del universo (N = 140)

na: tamaño corregido o ajustado de la muestra

#### **Criterios de inclusión de los colaboradores:**

- Colaboradores activos.
- Que tengan como antigüedad 2 meses o más
- Edad comprendida a partir de los 19 y 57 años de edad.
- Colaboradores que se encuentren dentro del área Administrativa, Call - Administrativo y Operativa.
- Colaboradores ubicados en las provincias de Lima, Arequipa y Trujillo.
- Que acepten participar en el estudio
- Personal con jornada laboral igual o mayor a 8 horas diarias
- En referencia al área operativa: Aquellos que se encuentren fuera de turno (antes o después).

#### **Criterios de exclusión de los colaboradores:**

- Gerencia general
- Colaboradores que se encuentren en periodo de subsidio, con descanso médico, suspendido y/o con vacaciones.
- Colaboradores con los siguientes cargos: Asistente de playa, asistente de flota, lavadores de autos
- Personal con jornada laboral menor a 8 horas diarias
- Colaboradores ubicados en las provincias de Moquegua, Ica, Huánuco

### **3.4. Identificación de las variables**

Las variables sociodemográficas para caracterizar la muestra son la edad, el sexo, la sede y el área de labores.

La variable de estudio es las habilidades sociales, tiene a las siguientes dimensiones:

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la Variable Habilidades Sociales

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ÍNDICE	INSTRUMENTO
HABILIDADES SOCIALES	Goldtein, Sprafkin, Gershaw y Klein (1991) conceptualizan las habilidades sociales como "capacidad que posee todo individuo de poder percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especial a aquellos que provienen del comportamiento ajeno"	Ronceros (2015) afirma: las habilidades sociales son un conjunto de conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. Las habilidades sociales implican el desarrollo de los factores: asertividad, comunicación, autoestima y toma de decisiones.	Asertividad	Expresar con claridad los pensamientos	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12	N= Nunca; RV= Rara vez; AV= A veces; AM= A menudo; S= Siempre	Lista de evaluación de habilidades sociales
			Comunicación	Prestar atención cuando alguien nos habla	13,14,15,16,17,18,19,20,21		
			Autoestima	Inseguridad al enfrentarse a situaciones nuevas	22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33		
			Toma de decisiones	Pensar en las cosas antes de hacerlas	34,35,36,37,38,39,40,41,42		
				Responsabilizarse de las decisiones de las acciones			



### 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento “Test de Habilidades Sociales” (Ver anexo 1) a aplicar en los colaboradores de la empresa para esta investigación, ha sido proporcionado y validado por el Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado - Hideyo Noguchi”, en donde su validación fue aplicada en el Perú, en el año 2002 en cuatro colegios nacionales de Lima.

El instrumento consta de algunos datos personales, laborales, una pequeña introducción como guía y su contenido estuvo compuesto por 42 enunciados.

Las preguntas son cerradas con un lenguaje claro y sencillo para que el colaborador marque una sola opción.

La encuesta permite medir el nivel de habilidades sociales en sus cuatro dimensiones: asertividad (preguntas 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12), comunicación (preguntas 13,14,15,16,17,18,19,20,21), autoestima (preguntas 22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33) y toma de decisiones (preguntas 34,35,36,37,38,39,40,41,42).

#### **FICHA TÉCNICA:** Test de habilidades sociales

- **Autor:** Miguel Ángel Ronceros Anton (2015)
- **Forma de Administración:** Individual
- **Ámbito de Aplicación:** El cuestionario es aplicable para las y los colaboradores de la empresa Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.
- **Duración:** 10 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 42 ítems que son de tipo cerrado de opción de respuesta variada, el cual permite conocer el nivel de habilidades sociales a través de una evaluación de cuatro dimensiones: autoestima, asertividad, toma de decisiones y comunicación.

- **Calificación:** Las preguntas son cerradas, presentando un lenguaje coloquial y sencillo para que el colaborador marque una sola opción con la cual se identifique.

Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detalla a continuación:

Tabla 2: Escala de Calificación del Instrumento

<b>NUNCA</b>	<b>RARA VEZ</b>	<b>A VECES</b>	<b>A MENUDO</b>	<b>SIEMPRE</b>
1	2	3	4	5
5	4	3	2	1

Las y los colaboradores que participaron responden según sus experiencias y forma de actuar de manera diaria de acuerdo a las habilidades sociales que demuestran tanto en el aspecto personal, social o laboral.

Luego se procede con la sumatoria total de los valores obtenidos y se determina la categoría a la que corresponde según el baremo.

Baremo: La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, se efectúa de acuerdo al valor del índice o escala elegida en cada ítem del cuestionario.

Hallando a través de la sumatoria, el total por cada dimensión y por la variable propiamente.

Tabla 3: Baremo de interpretación de la variable Habilidades Sociales

	CATEGORÍAS	PUNTAJE DIRECTO DE ASERTIVIDAD	PUNTAJE DIRECTO DE COMUNICACIÓN	PUNTAJE DIRECTO DE TOMA DE AUTOESTIMA	PUNTAJE DIRECTO DE TOMA DE DECISIONES	TOTAL
A	MUY BAJO	0 - 20	Menor a 19	Menor a 21	Menor a 16	Menor a 88
B	BAJO	20 - 32	19 - 24	21 - 34	16 - 24	88 - 126
C	PROMEDIO BAJO	33 - 38	25 - 29	35 - 41	25 - 29	127 - 141
D	PROMEDIO	39 - 41	30 - 32	42 - 46	30 - 33	142 - 151
E	PROMEDIO ALTO	42 - 44	33 - 35	47 - 50	34 - 36	152 - 161
F	ALTO	45 - 49	36 - 39	51 - 54	37 - 40	162 - 173
G	MUY ALTO	50 A MÁS	40 A MÁS	55 A MÁS	41 A MÁS	174 A MÁS

**Autor:** Psicólogo Miguel Ángel Ronceros Anton (2015)

## CAPÍTULO IV

## PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

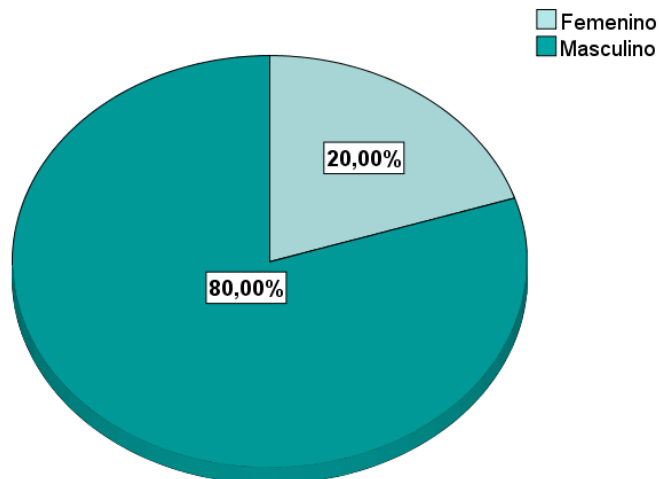
### 4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4:

*Datos sociodemográficos de las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo al sexo.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	12	20%
Masculino	48	80%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4:** *Datos sociodemográficos de los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo al sexo.*

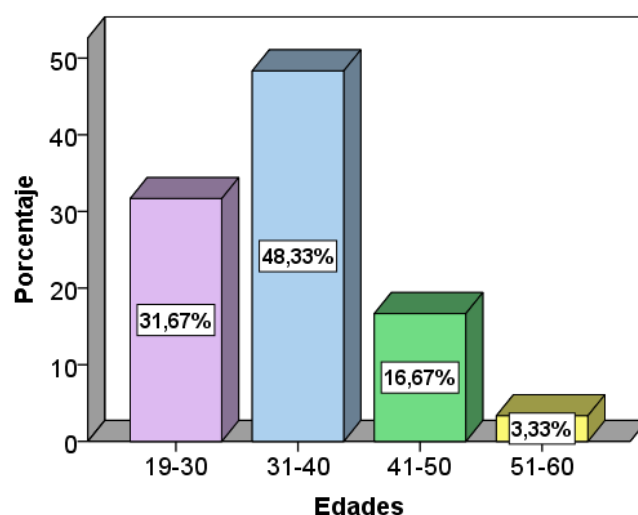
En cuanto al sexo, se halló que la mayor proporción de los colaboradores fue del sexo masculino 80% (48) en relación con el sexo femenino 20% (12).

Tabla 5:

*Datos sociodemográficos de los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo a las edades.*

Edades	Frecuencia	Porcentaje
19 - 30	19	31,7%
31 - 40	29	48,3%
41 - 50	10	16,7%
51 - 60	2	3,3%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5:**

*Datos sociodemográficos de los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo a las edades.*

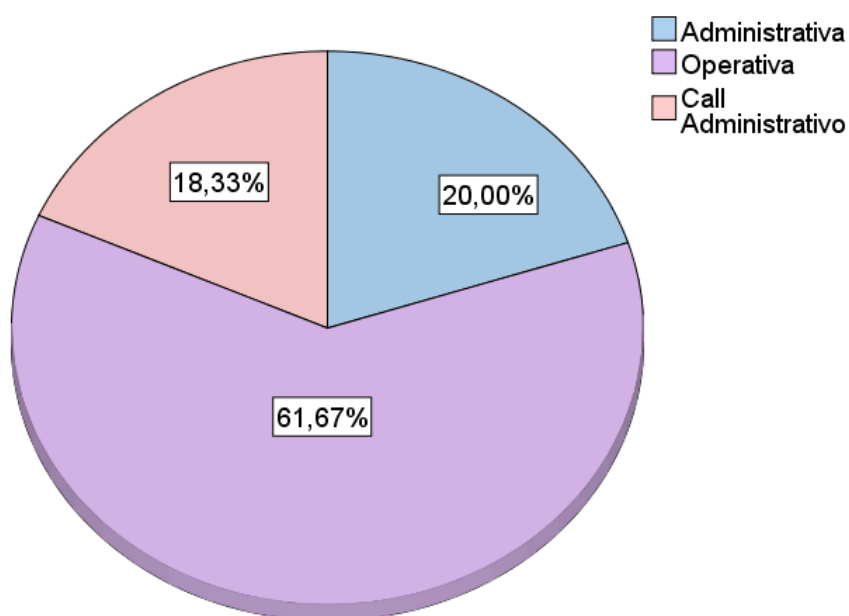
En cuanto a la edad se halló que la mayor proporción de los colaboradores de la empresa se ubican entre edades de 31 y 40 años con 48,33% (29) y la menor proporción se ubican entre edades 51 y 60 con 3,33% (2).

**Tabla 6:**

*Datos sociodemográficos de los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo al área de labores.*

Área	Frecuencia	Porcentaje
Administrativa	12	20%
Operativa	37	62%
Call Administrativo	11	18%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6:**

*Datos sociodemográficos de los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo al área.*

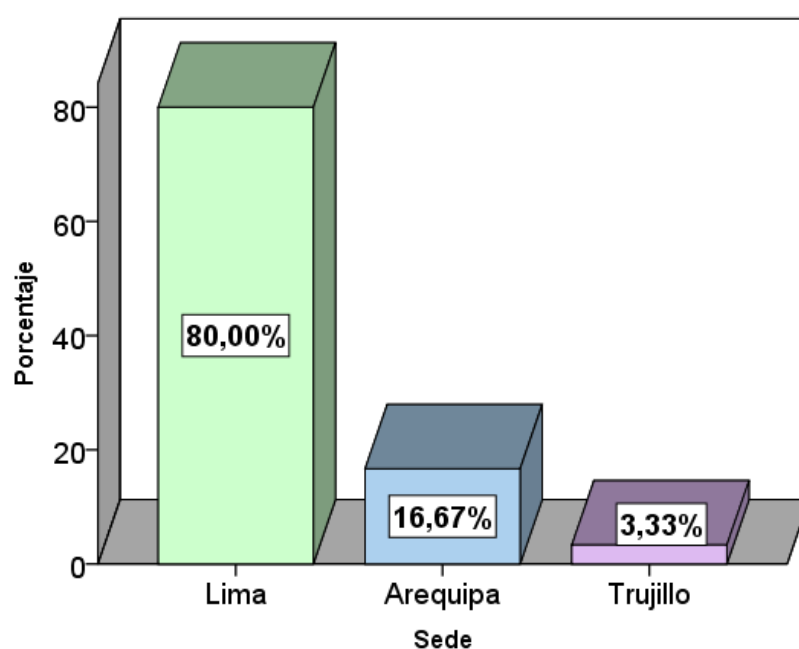
En cuanto al área de labores, el 61,67% (37) de colaboradores pertenecen al área operativa, el 20% (12) al área administrativa y área call administrativa representa un 18,33% (11).

**Tabla 7:**

*Datos sociodemográficos de los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo a la sede.*

Sede	Frecuencia	Porcentaje
Lima	48	80%
Arequipa	10	16,7%
Trujillo	2	3,3%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7:**

*Datos sociodemográficos de los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. de acuerdo a la sede.*

Con respecto a la sede en la que laboran los colaboradores se puede apreciar que la mayor cantidad de personal está ubicada en Lima 80.00% (48), en la ciudad de Arequipa 16,67% (10) y por último Trujillo 3,33% (2).

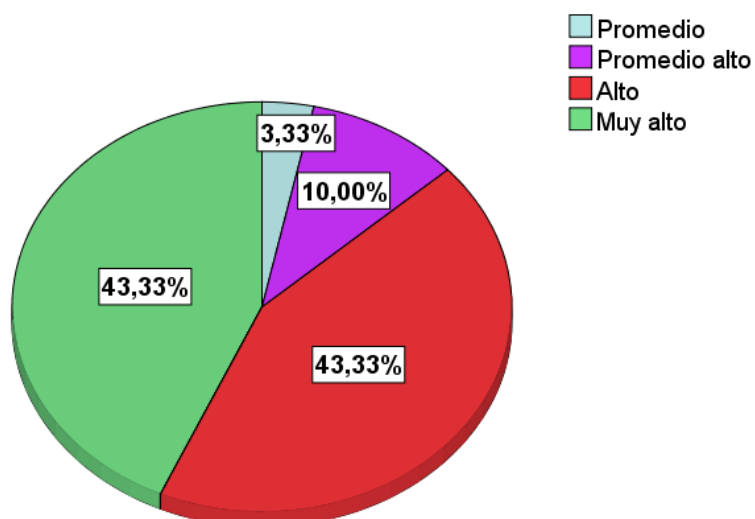
#### **4.2. Presentación de resultados de datos específicos**

**Tabla 8:**

*Nivel de asertividad demostrado por los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. – 2018*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	2	3,33%
Promedio alto	6	10,00%
Alto	26	43,33%
Muy alto	26	43,33%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 8:**

*Nivel de asertividad demostrado por los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. – 2018.*

En relación al nivel de asertividad, se halló igualdad de resultados en colaboradores que demuestran un 43,33% (26) nivel muy alto y 43,33% (26) promedio alto de asertividad, seguido el 10% (6) un nivel alto y 3,33% (2) un nivel promedio de asertividad.

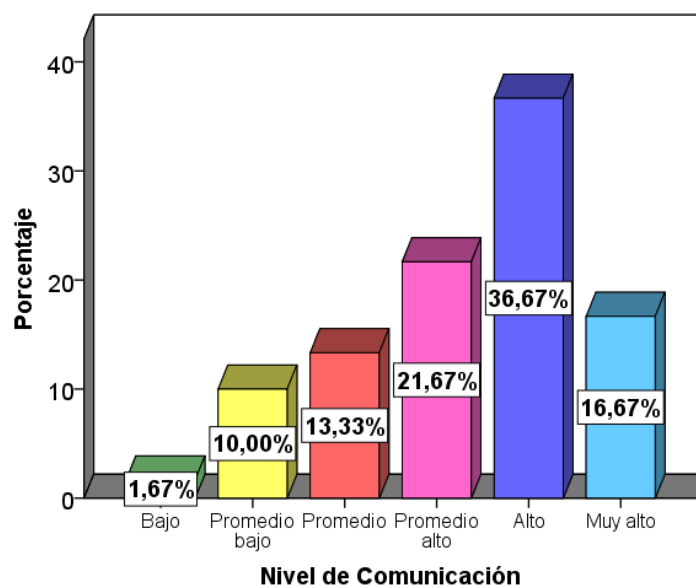
**Tabla 9:**



*Nivel de comunicación demostrado por los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. – 2018.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,67%
Promedio bajo	6	10,00%
Promedio	8	13,33%
Promedio alto	13	21,67%
Alto	22	36,67%
Muy alto	10	16,67%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 9:** *Nivel de comunicación demostrado por los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. – 2018.*

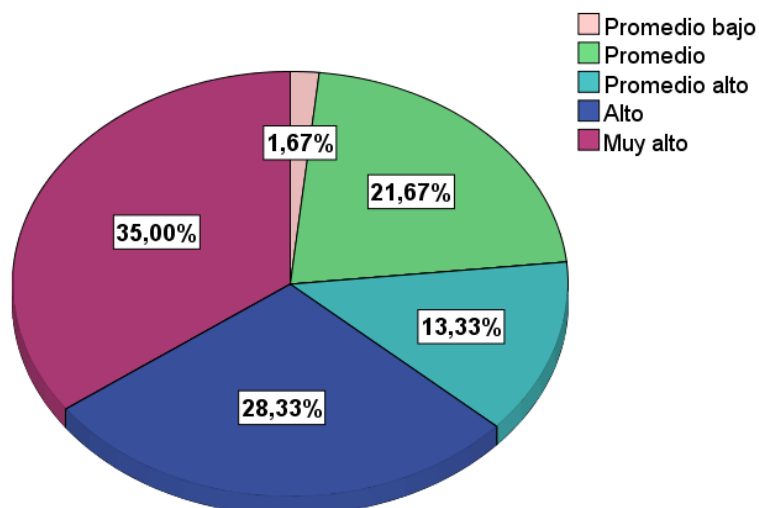
Con respecto a la dimensión de comunicación, los resultados muestran que el 36,67% (22) de los colaboradores demuestran un nivel alto de comunicación, el 21,67% (13) un nivel promedio alto, 16,67% (10) un nivel muy alto, el 13,33% (8) un nivel promedio de comunicación, 10% (6) un nivel promedio bajo y el 1,67% (1) demuestra un nivel bajo de comunicación.

**Tabla 10:**

*Nivel de autoestima demostrado por los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. – 2018.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Promedio bajo	1	1,67%
Promedio	13	21,67%
Promedio alto	8	13,33%
Alto	17	28,33%
Muy alto	21	35,00%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 10:** *Nivel de autoestima demostrado por los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. – 2018.*

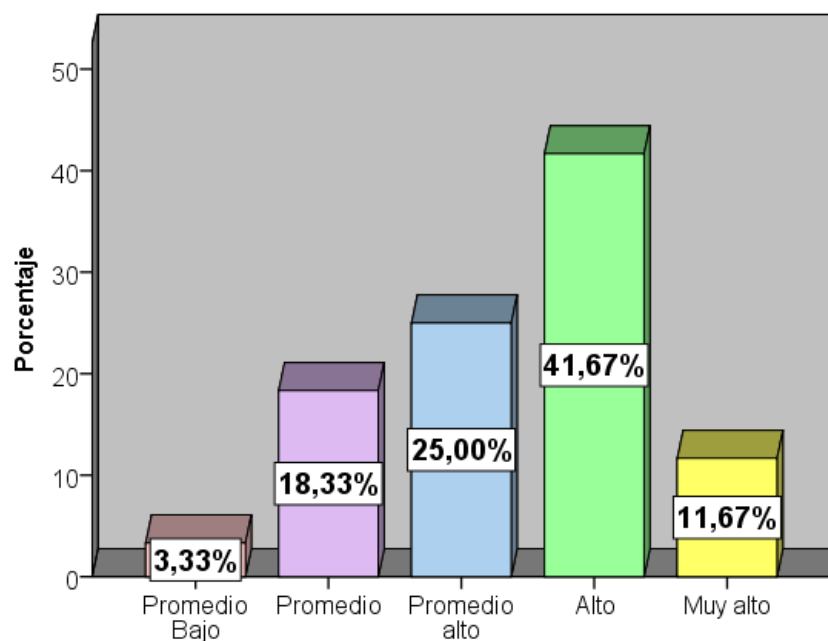
En relación a la dimensión de autoestima, se aprecia que en su mayoría, el 35,00% (21) presenta un nivel muy alto de autoestima, el 28,33% (17) presenta un nivel alto, el 21,67% (13) presenta un nivel promedio, 13,33% (8) presenta un nivel promedio alto y finalmente, el 1,67% (1) de colaboradores presenta un nivel promedio bajo de autoestima.

**Tabla 11:**

*Nivel de toma de decisiones demostrado por los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. – 2018.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Promedio bajo	2	3,33%
Promedio	11	18,33%
Promedio alto	15	25,00%
Alto	25	41,67%
Muy alto	7	11,67%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 11:** *Nivel de toma de decisiones demostrado por los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. – 2018.*

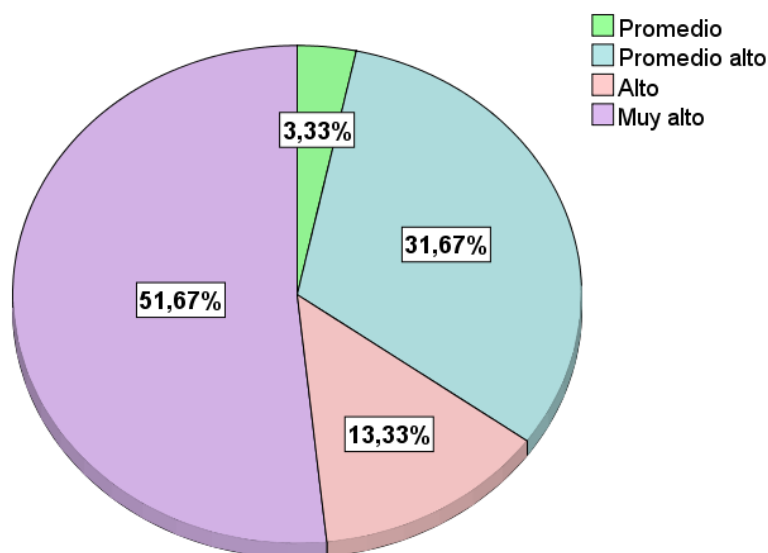
En relación a la dimensión de la toma de decisiones, se aprecia que el 41,67% (25) de los colaboradores demuestran un nivel de toma de decisiones alto, el 25,00% (15) un nivel promedio alto, el 18,33% (11) un nivel promedio, el 11,67% (7) un nivel muy alto y por último, el 3,33% (2) presenta un nivel promedio bajo de toma de decisiones.

**Tabla 12:**

*Nivel de habilidades sociales demostrado por los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. – 2018.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	2	3,33%
Promedio alto	19	31,67%
Alto	8	13,33%
Muy alto	31	51,67%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 12:** *Nivel de habilidades sociales demostrado por los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. – 2018.*

En relación a las habilidades sociales, se aprecia que el 51,67% (31) de los colaboradores demuestran un nivel muy alto de habilidades sociales, el 31,67% (19) un nivel promedio alto, el 13,33% (8) demuestra un nivel alto y por último, el 3,33% (2) demuestra un nivel promedio de habilidades sociales.

#### **4.3. Procesamiento de los resultados**

Para fines del procesamiento, se optó por elaborar una base de datos en el programa Microsoft Excel donde progresivamente se fue ingresando datos para obtener la información.

Para la debida presentación de los resultados se utilizaron gráficos y tablas, de acuerdo con los objetivos generales y específicos de la investigación.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa IBM Statistics Package for the Social Sciences for Windows SPSS versión 22 y el programa Microsoft Excel.

#### **4.4. Discusión de los resultados**

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de las habilidades sociales de las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C., considerando que las habilidades sociales son la base para el desarrollo de las relaciones personales, ya que en diferentes aspectos de nuestras vidas vamos interactuando con diversos grupos sociales y así se van moldeando nuestras actitudes y respuestas a situaciones específicas.

Las características sociodemográficas de la muestra estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

Un 80% (48) del personal encuestado pertenecen al sexo masculino y el 20% (12) corresponden al sexo femenino, el rango de edad que predomina en los colaboradores que se consideraron es de 31 a 40 años en un 48,33% (29). Con respecto al área de labores el 61,67% (37) de los colaboradores pertenecen al área operativa y en relación con la sede el 80% (48) pertenecen a la ciudad de Lima.

En relación con la dimensión de asertividad de las y los colaboradores, se aprecia que el 43,33% (26) demuestra un nivel promedio muy alto, lo cual

es positivo para los colaboradores y para la empresa, teniendo en cuenta que la asertividad demuestra aquella habilidad para poder transmitir ideas, sentimientos, ya sean positivos o negativos, pero son expresados con un lenguaje correcto, desplegándose de la mejor manera. Así pues, cuando tengan algún inconveniente o alguna incomodidad laboral, podrá comunicarlo al jefe directo, teniendo en cuenta sus acciones y sus consecuencias.

Según la dimensión de comunicación, el 36,67% de los colaboradores demuestran un nivel alto, pudiendo inferir que los colaboradores, por el tiempo que interactúan antes, durante y después de sus turnos de labores, demuestran cierto grado de confianza para poder soltarse entre ellos mismo.

Para Socorro M. (2005) la comunicación es “llegar a compartir algo de nosotros mismos. Surge cierta necesidad de ponerse en contacto otras personas, realizando el intercambio de ideas, gustos y conocimientos haciendo que se adquiera un sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes”.

De mismo modo, se encontró coincidencia con las conclusiones en la investigación de Auz, V. y Polonia, M. (2014) sobre “Las habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del banco general Rumiñahui en el año 2013”, el cual indica que: los colaboradores de la organización se hallarán predispuestos y con mejor actitud hacia sus compañeros en tanto más cómodos se sientan con el ambiente laboral mejorando consecuentemente sus relaciones interpersonales. Es así también que potenciarán sus niveles de comunicación con sus pares, de manera personal y profesional.

En la dimensión de autoestima, el 35% de los colaboradores encuestados presenta un nivel muy alto de autoestima, se puede indicar que, de acuerdo con lo demostrado, los colaboradores presentan, en su mayoría, un nivel muy alto de autoestima, reflejando respeto y confianza de ellos mismos, de sus habilidades y conocimientos, de lo que son y pueden ser capaces de hacer.

En comparación con los resultados de otras investigaciones, hallamos referencia con el estudio realizado por Quiroa, C. (2014), titulado “Toma de decisiones y productividad laboral” donde se encontró el refuerzo y respaldo de los líderes de empresa para con sus colaboradores. Concluyendo, se menciona que, son los gerentes los responsables de brindar respuesta a las problemáticas, para que de esta manera también pueda haber una mejor relación entre los colaboradores y gerentes por lo se planteó un taller para dar estrategias de cómo ellos pueden darles la mejor solución a los problemas y que exista un mejor ambiente laboral. Pues así, se brinda confianza a las personas, potenciando sus capacidades y fortaleciendo su autoestima.

Según la dimensión de toma de decisiones, se aprecia que el 41,67% de los colaboradores demuestra un nivel alto. Con ello, el personal demuestra analizar las consecuencias no solo de sus actos, sino también de las decisiones que lleven a cabo. De igual manera esta dimensión se complementa con la dimensión de comunicación, ya que las decisiones que toman deben estar claras junto con la realidad de sus funciones y su día a día, demostrando el trabajo en equipo para la toma de decisiones, compartiendo los objetivos personales y los de la empresa.

Recordemos que para Saldaña, C. y Reátegui S. (2017), Como conclusión a su investigación “El rol de las habilidades sociales en la aplicación de un método para desarrollar el aprendizaje cooperativo: el aprendizaje basado en proyectos”, se pudo identificar que a través del método de proyectos se generó un nuevo ambiente para los participantes en el cual pudieron adquirir nuevos conocimientos y además les permitió desplegar sus habilidades sociales para realizar un trabajo en equipo.

Se consideraron las habilidades sociales en sus cuatro dimensiones: asertividad, comunicación, autoestima y toma de decisiones.

#### **4.5. CONCLUSIONES**

Después de haber realizado el análisis y la investigación sobre el nivel de habilidades sociales en las y los colaboradores de Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C., se concluye que:

- El nivel de habilidades sociales en las y los colaboradores de la empresa Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. se califica con nivel muy alto representado por el 51,67%. Resultado contundente para la estabilidad, producción y satisfacción de las y los colaboradores y la empresa.
- El 43,33% de las y los colaboradores encuestados en Eficiencia demuestran un nivel muy alto y otro 43,33% un nivel alto de asertividad, aplicando de forma permanente la manera más sutil, correcta y sincera de compartir sus ideas y emociones. lo cual refleja y favorece a la empresa acerca del personal calificado que lo representa.
- En la dimensión de comunicación el 36,67% de las y los colaboradores de Eficiencia demuestran un nivel alto, representando la confianza a sí mismos, con sus pares y con sus superiores, esta dimensión facilita los lazos personales y laborales los cuales conllevan a relaciones más cordiales amicales y sobre todo de respeto.
- Las y los colaboradores encuestados de la empresa demuestran en un 35% el nivel muy alto de autoestima. Demostrando que la prioridad ante todo y todos será uno mismo, reconociendo su capacidad, el talento y el valor de cada uno de ellos, reflexionando sobre los retos personales para que se puedan cumplir y superar sin miedo alguno.
- El 41,67% de las y los colaboradores encuestados de la empresa demuestran un nivel alto de toma de decisiones, lo cual demuestra la capacidad de poder analizar las consecuencias de sus actos y decisiones, así mismo pueden diferenciar entre lo que les puede favorecer o perjudicar dentro del ámbito laboral.



- En términos generales, se determina que las habilidades sociales son el complemento perfecto de las personas dentro y fuera del centro de labores, los cuales siempre abrirán puertas a nuevas oportunidades, formando un perfil pro activo, con iniciativa y capacidad de solución a los problemas y/o inconvenientes que puedan presentarse. Finalmente, las habilidades mencionadas deben ser desarrolladas desde corta edad para así poder fortalecerlas a corto plazo.

#### **4.6. RECOMENDACIONES**

Ahora pues, según lo citado en las conclusiones que se deriva de la presente investigación se propone las siguientes recomendaciones:

- Los gerentes y jefes de empresa deben reconocer y reforzar las habilidades sociales de manera permanente a las y los colaboradores, para que este se identifique con su centro de labores, desarrolle su potencial personal y profesional para finalmente lograr sus objetivos.
- Fortalecer, evaluar e identificar el nivel de asertividad de cada una de las y los colaboradores lo cual permita difundir las buenas prácticas para los nuevos ingresantes y sirva de retroalimentación con los pares y para con los clientes.
- Los superiores responsables deben organizarse para compartir funciones y espacios de interacción entre el personal a su cargo a fin de conservar y mejorar el nivel de comunicación demostrado por las y los colaboradores. De igual manera, deberán identificar aquellas falencias y/o dificultades que se puedan presentar en el transcurso del proceso, manejar estrategias de intervención y solución.
- El área de Bienestar social debe considerar implementar la evaluación feedback para todos y cada uno de sus colaboradores, continuar con

las premiaciones mensuales a las y los colaboradores, así como difundir el reconocimiento a nivel nacional a fin de compartir la seguridad en ellos y fortalecerlos de manera personal para un trabajo más eficiente.

- A fin de concientizar a todas y todos los colaboradores, se debe coordinar, planificar y ejecutar, para todas y todos los colaboradores, talleres grupales con dinámicas diversas, las cuales es deben exponer temas con para poder elaborar un proyecto de vida. Se cuenta con diversas realidades, pero nunca es tarde para seguir emprendiendo y prosperar.
- Finalmente, el área de Bienestar social planificará, evaluará y ejecutará dinámicas grupales y de integración al personal administrativo, call administrativo y operativo, con la finalidad de descubrir y potenciar en cada uno de ellos las habilidades sociales, que puedan reconocerlas y compartirlas dentro y fuera del centro laboral. De esta manera, se podrá crear una identificación laboral, lo que conllevará al compromiso, el trabajo en equipo, la satisfacción y la producción de las y los colaboradores.

## **CAPÍTULO V**

### **PLAN DE INTERVENCIÓN**

#### **5.1. Denominación del programa**

## Taller “Fortaleciendo la toma de decisiones: el camino ideal para superar los objetivos”



### 5.2. Justificación del programa

Una de las estrategias para mejorar la ejecución de las funciones diarias de los colaboradores es la importancia de compartir una información transparente y verídica dentro una organización. Para poder alcanzar los objetivos trazados por la empresa, el personal debe tener claro cuáles son los valores y procedimientos para poder lograrlo.

En cuanto al empleador, debe tener en cuenta que el compartir la información adecuada con sus colaboradores resulta ser un recurso no solo esencial, sino también estratégico para identificar la competitividad y el crecimiento personal y profesional.

Mantener una comunicación fluida y el compartir la información y datos de la empresa puede elevar no solo la motivación y compromiso de su personal, sino también el nivel de productividad y rentabilidad, es por ello que se debe aprovechar de manera adecuada para una excelente toma de decisiones para, por y con la empresa.

Finalmente, si analizamos una correcta toma de decisiones podremos estar satisfechos con las consecuencias positivas que se reflejan de manera personal, profesional y como organización.

Recordemos que en la historia del Trabajo Social, según Ezequiel Ander Egg, se definen tres momentos esenciales: la asistencia social, el servicio Social y el trabajo social; y define este último sobre la base de una concepción operativa, expresando que: "El Trabajador Social tiene una función de concientización, movilización y organización de una población, para que en un proceso de formación del autodesarrollo, individuos, grupos y comunidades, actúen en sus propias organizaciones, y participen activamente en la realización de un proyecto político que signifique el tránsito de una situación de dominación y marginalidad a otra plena participación del pueblo en la vida política, económica y social de la nación, y que cree las condiciones necesarias para un nuevo modo de ser hombre".

Pero para movilizar a una sociedad se requiere de ciertas capacidades en el ámbito laboral, que se deben ir adquiriendo con el tiempo y por medio de las relaciones interpersonales y las diversas experiencias. Luego de ello son esenciales. Estamos hablando de las habilidades sociales.

Esto debe ser complementado y adquirido en los diferentes instantes del ser humano, algunas investigaciones hacen referencia que debemos contar con ciertos procesos cognitivos los cuales permitirán desarrollar plenamente las habilidades sociales de un profesional de Trabajo Social.

Después de lo anterior expuesto, se puede concluir que un buen trabajador social debe llevar consigo conductas eficientes en la hora de tomar decisiones y plantearse objetivos. Debe tener un conjunto de capacidades y competencias que identifique su formación profesional, al momento de llegar a la práctica, asumiendo ciertos retos y roles, que demuestre que cuenta con unas habilidades sociales bien desarrolladas, y que puede trabajar en equipo, desarrollando dinámicas individuales, grupales o en comunidad.

Debe también mantener la calma en situaciones de estrés, buscar alternativas de solución cuando se encuentre en situaciones difíciles, y la responsabilidad propia del desarrollo de funciones y tareas de una determinada carga laboral, la capacidad de responder apropiadamente y que ayude a tomar las decisiones correctas en el momento de intervenir, facilitando la integración e inclusión social, las cuales a corto y largo plazo generan comportamientos productivos y eficaces.

De acuerdo a la investigación encontramos que, en relación a la dimensión de la toma de decisiones, se aprecia que el 3,33% (2 personas) presenta un nivel promedio bajo de toma de decisiones. De acuerdo a la dimensión de autoestima, se aprecia que el 1,67% (1 persona) de colaboradores presenta un nivel promedio bajo de autoestima.

Con respecto a la dimensión de comunicación, los resultados muestran que y el 1,67% (1 persona) demuestra un nivel bajo de comunicación.

En relación al nivel de asertividad, coincide con los resultados demostrados por las y los colaboradores de acuerdo a la dimensión de la toma de decisiones, ya que presentan un 3,33% (2 personas) un nivel promedio de asertividad.

Finalmente, la correcta toma de decisiones de las y los colaboradores de EFICIENCIA GARANTIZADA EN SERVICIOS DE CALIDAD S.A.C. influye de manera significativa, ya que de acuerdo al logro de sus objetivos personales y profesionales podrán determinar si la toma de decisiones en diversas situaciones fue acertada.

Se complementa a su vez con la confianza que puedan tener sus superiores hacia ellos, y pueden graficarse si es que contribuyen a, o conspiran contra, su capacidad de manejar ciertas crisis o puedes figurar de otra forma sus características de comportamiento.

### **5.3. Objetivos**

#### **5.3.1. Objetivo general del programa**

Potenciar las habilidades sociales en las y los colaboradores de la empresa EFICIENCIA GARANTIZADA EN SERVICIOS DE CALIDAD S.A.C.

### **5.3.2. Objetivos específicos del programa**

- Educar a las y los colaboradores de empresa la toma de decisiones de manera positiva
- Aplicar sesiones socio laborales de retroalimentación para reconfortar las relaciones interpersonales acorde a la toma de decisiones
- Fomentar las alternativas para la resolución de problemáticas laborales in situ.
- Capacitar y orientar a las y los trabajadores para fortalecer el desarrollo de sus habilidades sociales

## **6. Sector al que se dirige**

El proyecto a realizar incluirá a la población de Lima, Trujillo y Arequipa; llevándose a cabo en la Sala de reuniones de la oficina principal de cada Sede.

## **7. Metodología de intervención**

Para la presente investigación se utilizará como técnica las entrevistas para poder conocer de primera mano el sentir de las y los colaboradores y con ello sus objetivos personales los cuales pueden ser complementados con los objetivos profesionales estando dentro de la empresa.

Para esta investigación podemos mencionar el modelo humanista existencialista, recordemos que en Estados Unidos se origina el movimiento de psicología humanista, según el cual la persona busca auto realizarse, siendo éste el propósito general que guía sus acciones y da sentido a su vida.

Hecha la observación anterior, cabe agregar que entre los autores de referencia se podrá encontrar a Maslow. Rogers, Berne, Marcel, Buber, entre otros.

El modelo humanista y existencial es un modelo que ha tenido una gran repercusión en el Trabajo Social, porque proponen una filosofía de intervención que se encuentra muy acorde con los pilares en los que se asienta el Trabajo Social, como son el priorizar ante todo el respeto a la persona que realmente necesita apoyo y la no imposición del proceso de intervención.

El Trabajo Social humanista respeta la diversidad, la cultura, los estilos de vida, las diversas opiniones, así mismo denuncia las formas de violencia y de discriminación, respetando la capacidad de acción promoviendo la cooperación, el trabajo en conjunto y la comunicación.

Así, la labor del Trabajador Social desde la perspectiva mencionada es netamente de observador, respetando las experiencias de las personas y se espera que, a través del diálogo, el colaborador pueda darse cuenta evaluando situaciones, creciendo y siendo más seguro e independientes.

El trabajador social en esta relación debe ayudar a clarificar las emociones del usuario, ser un facilitador en el proceso de hacerlas conscientes y, por ello, manejables.

De acuerdo con este modelo, es indispensable la madurez emocional del trabajador social, la cual le ayuda a participar en la labor de cambio de la otra persona.

Es así que, si hablamos de madurez, implica no ser juez de los usuarios, sino colaborador de los esfuerzos que la persona hace por crecer, por aprender y por desarrollarse.

A continuación, se detallarán las sesiones que se desarrollarán de acuerdo a los objetivos del presente programa de intervención, considerando en todos ellos lista de asistencia:

<b>Objetivo específico 1</b>	Educar a las y los colaboradores de empresa emplear la toma de decisiones de manera adecuada
<b>Sesión 1</b>	"Comparto lo que siento y aprendo a ejecutar mi proyecto de vida"
<b>Duración</b>	1 hora 30 minutos
<b>Actividad</b>	Realizar entrevistas individuales en las cuales el colaborador pueda sentirse en un espacio confortable, expresar su sentir y manera de pensar acerca de las funciones que desarrollan. Interactúen con la Trabajadora social, resuelvan dudas y expresen propuestas de mejora para la empresa. Finalmente, deberán plantear su proyecto de vida de acuerdo a sus recursos y objetivos considerando la importancia de la adecuada toma de decisiones.
<b>Tarea</b>	Reservar la Sala de reuniones para la intervención. Enviar una invitación vía correo al personal con quien se dará inicio. Tener listos los materiales, listas de asistencias y el coffe break para los participantes.
<b>Finalidad</b>	Analizar nuestras actitudes y establecer un proyecto de vida el cual sea guía y complemento para el cumplimiento de los objetivos personales y profesionales.
<b>Meta</b>	Lograr la asistencia y elaboración del proyecto de vida del 100% del personal que participe de acuerdo al cronograma.
<b>Beneficiarios</b>	Las y los colaboradores de EGSAC Lima y provincia.
<b>Técnicas</b>	Se fomentará la participación activa de los colaboradores, se compartirán videos motivadores y educativos.
<b>Materiales</b>	Laptop, proyector, ecran, meza, sillas, hojas bond a4, lapiceros y plumones de colores. Coffe break, desayuno saludable: jugo de frutas, sándwiches, bocaditos salados, servilletas, vasos, cucharitas
<b>Objetivo específico 1</b>	Educar en las y los colaboradores de empresa emplear la toma de decisiones de manera adecuada
<b>Sesión 2</b>	¿Quién debo ser?
<b>Duración</b>	1 hora
<b>Actividad</b>	Se distribuirán diversas palabras como el pesimista, el proactivo o el comunicativo y se juntarán aquellos que



	coincidan. Deberán interactuar y representar a cada personaje. Finalmente es evidente entonces que cada uno analice los fallos y aciertos que se han cometido durante el juego de rol y qué tipo de líder es el adecuado para poner en práctica.
<b>Tarea</b>	Reservar la Sala de reuniones para la dinámica. Enviar una invitación por correo a todo el personal operativo que se encuentre saliendo de turno por las mañanas y considerando el 30% entre personal administrativo y call administrativo.
<b>Finalidad</b>	Realizar una autoevaluación del perfil que empleamos a diario y reconocer cuál es la mejor manera de actuar frente a situaciones complicadas y con nuestros compañeros.
<b>Meta</b>	Participación y reflexión del 100% del personal citado.
<b>Beneficiarios</b>	Las y los colaboradores de EGSAC Lima y provincia.
<b>Técnicas</b>	Agrupar a los colaboradores de manera indistinta al género, área o cargo. Desarrollar la dinámica de manera participativa. Compartir videos de liderazgo y motivadores para la reflexión de los participantes.
<b>Materiales</b>	Laptop, proyector, ecran, meza, sillas, hojas bond a4, cartulinas de colores, plumones gruesos y delgados, lapiceros. Coffe break, desayuno saludable: jugo de frutas, bocaditos salados, servilletas, vasos, cucharitas

<b>Objetivo específico 2</b>	Aplicar sesiones socio laborales de retroalimentación para fortalecer las relaciones interpersonales acorde a la toma de decisiones
<b>Sesión 1</b>	"Descubramos nuestras habilidades y pongámoslas a prueba"
<b>Duración</b>	1 hora
<b>Actividad</b>	Coordinar el desarrollo y asistencia del personal al proyecto con el Jefe de Operaciones y poder descubrir las diversas habilidades sociales que presentan las y los

	colaboradores, compartirlas con sus pares y aplicarlas en el día a día.
<b>Tarea</b>	Reservar la Sala de reuniones para la dinámica. Enviar una invitación por correo a todo el personal operativo que se encuentre saliendo de turno por las mañanas y considerando el 30% entre personal administrativo y call administrativo. Tener listo el coffee break para los participantes.
<b>Finalidad</b>	Lograr que los colaboradores reconozcan, valoren e identifiquen las diversas habilidades que poseen y puedan compartirlas con sus pares.
<b>Meta</b>	Participación y reflexión del 100% del personal citado.
<b>Beneficiarios</b>	Las y los colaboradores de EGSAC Lima y provincia.
<b>Técnicas</b>	Desarrollar la dinámica de manera participativa. Compartir videos de autoestima y confianza para los participantes.
<b>Materiales</b>	Laptop, proyector, ecran, meza, sillas, hojas bond a4, lapiceros. Coffe break, desayuno saludable: jugo de frutas, bocaditos salados, servilletas, vasos, cucharitas

<b>Objetivo específico 2</b>	Aplicar sesiones socio laborales de retroalimentación para fortalecer las relaciones interpersonales acorde a la toma de decisiones
<b>Sesión 2</b>	¿Grupo o equipo? La importancia de tomar decisiones en conjunto"
<b>Duración</b>	1 hora 30 minutos
<b>Actividad</b>	Dividir a los participantes de manera equitativa, deberán empezar con el intercambio de ideas para poder definir GRUPO, seguidamente EQUIPO y colocarán las ideas en cartulinas de colores diferentes de acuerdo al concepto. Conversarán entre ellos y analizarán de acuerdo a qué concepto es mejor realizar las funciones.

<b>Tarea</b>	Reservar la Sala de reuniones para la intervención. Enviar una invitación por correo a todo el personal operativo que se encuentre saliendo de turno por las mañanas y considerando el 30% entre personal administrativo y call administrativo. Considerar el orden de la sala y tener los materiales y coffe break listos.
<b>Finalidad</b>	Establecer estrategias para optimizar la comunicación entre los compañeros de trabajo, promover el trabajo en equipo y así mejorar el proceso para el logro de los objetivos.
<b>Meta</b>	Asistencia y participación del 100% de los colaboradores citados.
<b>Beneficiarios</b>	Las y los colaboradores de EGSAC Lima y provincia.
<b>Técnicas</b>	Compartir videos motivacionales ejemplificando el trabajo en equipo y su importancia en el ámbito laboral. Desarrollar la dinámica de manera participativa. Finalizar con pausas activas.
<b>Materiales</b>	Laptop, proyector, ecran, meza, sillas, hojas bond a4, limpiatipos, cinta adhesiva, papelógrafos, cartulinas de colores, plumones gruesos y delgados, lapiceros. Coffe break, desayuno saludable: jugo de frutas, bocaditos salados, servilletas, vasos, cucharitas

<b>Objetivo específico 3</b>	Fomentar las alternativas para la resolución de problemáticas laborales in situ.
<b>Sesión 1</b>	"MOTIVACIÓN, ¿REALMENTE IMPORTANTE?"
<b>Duración</b>	1 hora 30 minutos
<b>Actividad</b>	Realizar una charla en la cual se expliquen las motivaciones intrínsecas y extrínsecas, se descubrirá cuáles están presentes en su día a día y de qué manera los ayudan a lograr sus objetivos. Finalizar indicando a los participantes que deberán llevar con ellos la imagen de algo que los motive.
<b>Tarea</b>	Reservar la Sala de reuniones para la intervención. Enviar una invitación por correo a todo el personal operativo que se encuentre saliendo de turno por las mañanas y considerando el 30% entre personal administrativo y call

	administrativo. Considerar el orden de la sala, tener los materiales, las listas de asistencia y coffe break listos.
<b>Finalidad</b>	Identificar y las motivaciones intrínsecas de cada uno de los colaboradores, mantenerlas, fortalecerlas y aplicarlas como un impulso importante en las actividades cotidianas.
<b>Meta</b>	Asistencia y participación del 100% de los colaboradores invitados.
<b>Beneficiarios</b>	Las y los colaboradores de EGSAC Lima y provincia.
<b>Técnicas</b>	Charla dinámica, participativa, con videos motivacionales para los asistentes. Intervención de cada uno de los participantes.
<b>Materiales</b>	Laptop, proyector, ecran, meza, sillas. Coffe break: desayuno saludable: jugo de frutas, bocaditos salados, servilletas, vasos, cucharitas

<b>Objetivo específico 3</b>	Fomentar las alternativas para la resolución de problemáticas laborales in situ.
<b>Sesión 2</b>	"Problemáticas laborales, herramientas para poder afrontarlas"
<b>Duración</b>	1 hora 30 minutos
<b>Actividad</b>	Se ejecutará una dinámica con los participantes en el cual se les otorgará una problemática socio laboral y por grupos deberán retroalimentar ideas y alternativas de solución.
<b>Tarea</b>	Reservar la Sala de reuniones para la intervención. Enviar una invitación por correo a todo el personal operativo que se encuentre saliendo de turno por las mañanas y considerando el 30% entre personal administrativo y call

	administrativo. Considerar el orden de la sala, tener los materiales, las listas de asistencia y coffe break listos.
<b>Finalidad</b>	Proponer alternativas de solución frente a situaciones complicadas dentro del ámbito laboral.
<b>Meta</b>	Asistencia y participación del 100% de los colaboradores invitados.
<b>Beneficiarios</b>	Las y los colaboradores de EGSAC Lima y provincia.
<b>Técnicas</b>	Dinámica motivadora y participativa, con videos motivacionales para los asistentes. Se promoverá la intervención de cada uno de los participantes.
<b>Materiales</b>	Laptop, proyector, ecran, meza, sillas. Coffe break: desayuno saludable: jugo de frutas, bocaditos salados, servilletas, vasos, cucharitas

<b>Objetivo específico 4</b>	Capacitar y orientar a las y los trabajadores para potenciar el desarrollo de sus habilidades sociales
<b>Sesión 1</b>	¿Ya conoces a tu líder interior? Actitudes que encaminan el crecimiento profesional.
<b>Duración</b>	1 hora
<b>Actividad</b>	Se llevará a cabo la dinámica donde cada uno de los participantes podrá descubrir y confiar en el líder que forma parte de ellos, con ayuda de sus compañeros y desarrollará la seguridad en si mismo.
<b>Tarea</b>	Reservar la Sala de reuniones para la intervención. Enviar una invitación por correo a todo el personal operativo que se encuentre saliendo de turno por las mañanas y considerando el 30% entre personal administrativo y call administrativo. Considerar el orden de la sala, tener los materiales, las listas de asistencia y coffe break listos.

<b>Finalidad</b>	Identificar y las motivaciones intrínsecas de cada uno de los colaboradores, mantenerlas, fortalecerlas y aplicarlas como un impulso importante en las actividades cotidianas.
<b>Meta</b>	Asistencia y participación del 100% de los colaboradores invitados.
<b>Beneficiarios</b>	Las y los colaboradores de EGSAC Lima y provincia.
<b>Técnicas</b>	Compartir videos motivacionales para los asistentes, promover la participación activa y realizar pausas activas finalizando la dinámica.
<b>Materiales</b>	Laptop, proyector, ecran, meza, sillas. Coffe break: desayuno saludable: jugo de frutas, bocaditos salados, servilletas, vasos, cucharitas

<b>Objetivo específico 4</b>	Capacitar y orientar a las y los trabajadores para potenciar el desarrollo de sus habilidades sociales
<b>Sesión 2</b>	"La toma de decisiones, el primer paso para alcanzar el éxito"
<b>Duración</b>	1 hora 30 minutos
<b>Actividad</b>	Ejecutar un proyecto para promover la toma de decisiones correcta y adecuada en diversas situaciones laborales y personales.
<b>Tarea</b>	Reservar la Sala de reuniones para la intervención. Enviar una invitación por correo a todo el personal operativo que se encuentre saliendo de turno por las mañanas y considerando el 30% entre personal administrativo y call administrativo. Considerar el orden de la sala, tener los materiales, las listas de asistencia y coffe break listos.
<b>Finalidad</b>	Reflexionar y mejorar el análisis frente a la toma de decisiones.
<b>Meta</b>	Asistencia y participación del 100% de los colaboradores invitados.

<b>Beneficiarios</b>	Las y los colaboradores de EGSAC Lima y provincia.
<b>Técnicas</b>	Compartir videos motivacionales para los asistentes. Intervención de cada uno de los participantes.
<b>Materiales</b>	Laptop, proyector, ecran, meza, sillas. Coffe break: desayuno saludable: jugo de frutas, bocaditos salados, servilletas, vasos, cucharitas

## 8. Recursos

Para la elaboración y ejecución ordenada y eficaz del programa de intervención serán de gran utilidad algunos recursos tales como:

<b>Recursos económicos:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de Hojas bond a4, cartulinas de colores, lapiceros, lápices, plumones</li> <li>• Compra de coffee break o desayunos saludables para los participantes, frutas, jugos saludables, sándwiches</li> </ul>
<b>Recurso humano:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadora Social, encargada de planificar y ejecutar el taller.</li> </ul>
<b>Recursos tangibles:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de reuniones de cada sede donde se realizarán las actividades</li> <li>• Proyector, laptop, ecran, sillas</li> </ul>

9. Cronograma																											
BIENESTAR SOCIAL 2018 - 2019																											
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																											
N°	ACTIVIDAD / TALLER	EVIDENCIAS	2018																2019								
			SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	DINÁMICA: "COMPARTO LO QUE SIENTO Y EJECUTO MI PROYECTO DE VIDA"	FICHAS PERSONALES, ENCUESTAS DE CLIMA LABORAL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
2	DINÁMICA: ¿QUIÉN DEBO SER?	FOTOGRAFÍAS, MATERIAL DE TALLER,	X		X					X		X						X		X							
3	PROYECTO: "DESCUBRAMOS NUESTRAS HABILIDADES Y PONGÁMOSLAS A PRUEBA"	FOTOGRAFÍAS, MATERIAL DE TALLER,		X				X			X				X				X				X				
4	DINÁMICA:"¿GRUPO O EQUIPO? LA IMPORTANCIA DE TOMAR DECISIONES EN CONJUNTO"	FOTOGRAFÍAS, MATERIAL DE TALLER,		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			





## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Andachi, S. (2015). La teoría de la gestión del talento humano y el análisis del clima institucional en el Colegio Metropolitano José Miller Salazar. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4636/1/T1693-MGE-Andachi-La%20teor%C3%ADa.pdf>

Auz, V.; Polonia, M. (2014). Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del banco general Rumiñahui en el año 2013. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7843/HABILIDADES%20SOCIALES%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20CLIMA%20LABORAL%20EN%20LOS%20COLABORADORES%20DEL%20%C3%81REA%20DE%20CANALES%20DEL%20BANCO%20GENERAL%20RUMI%C3%91AHUI%20EN%20EL%20A%C3%91O%202013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Caballo, V. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid. Siglo XXI España Editores. Casos de violencia escolar en el Perú (2013 – 2018). Recuperado de: <file:///C:/Users/Nicole/Downloads/GraficoCasosReportados.pdf>

Córdova, A. (2015). “Adquisición de habilidades sociales para el manejo de conflictos a través de la estrategia interactiva del juego de roles en estudiantes de 5° de educación básica primaria”. Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/621474/02Andry%20Yurani%20C%C3%B3rdova%20D%C3%ADaz.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Choque, R. y Chirinos, J. (2007). Eficacia del programa de habilidades para la vida en adolescentes escolares de Huancavelica, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/3640/Eficacia%20del%20Programa%20de%20Habilidades%20para%20la%20Vida%20en%20Adolescentes%20Escolares%20de%20Huancavelica%20Per%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, M. (2017). Mobbing y habilidades sociales en los trabajadores de un Contact Center del distrito de Lima, 2017. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3237/Diaz\\_MKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3237/Diaz_MKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernández, M. (2007). Habilidades sociales en el contexto educativo. Chillán – Chile. Recuperado de: [http://cybertesis.ubiobio.cl/tesis/2007/fernandez\\_m/doc/fernandez\\_m.pdf](http://cybertesis.ubiobio.cl/tesis/2007/fernandez_m/doc/fernandez_m.pdf)

Fidias, G. (2012). Tipo de investigación. Recuperado de: [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipo-s-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipo-s-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)

Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2001). Gestión de recursos humanos. Madrid - España. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/d7e0325bb6a6982056e13a3d70e015c7.PDF>

Gonzáles, I. (2015). Teoría de la autoestima. Recuperado de : <http://itzagh.blogspot.com/2015/10/teorias-del-autoestima.html>

- Gorrochategui, I. (2016). ¿Cómo desarrollar habilidades blandas? España. Recuperado de: <https://blog.teachlr.com/como-desarrollar-habilidades-blandas-para-crecer-en-tu-carrera/>
- Grados, A. (2016). Foro de Cooperación Económica del Asia-Pacífico (APEC). Lima – Perú. Recuperado de: <http://www2.trabajo.gob.pe/prensa/notas-de-prensa/peru-plantea-desarrollar-habilidades-blandas-para-mejorar-empleabilidad-en-economias-de-apec/>
- Ikemiyashiro, J. (2017). Uso de redes sociales virtuales y habilidades sociales en adolescentes y jóvenes adultos de lima metropolitana. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2766/1/2017\\_Ikemiyashiro\\_Uso-de-las-redes-sociales-virtuales.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2766/1/2017_Ikemiyashiro_Uso-de-las-redes-sociales-virtuales.pdf)
- Jiménez, J. (2011). ¿Qué es el desarrollo personal? México. Recuperado de: <http://poderpersonalmexico.com/que-es-desarrollo-personal.html>
- Losada, L. (2015) en su estudio titulado “Adaptación del social skills improvement system-rating scales al contexto español en la etapa de educación primaria” y en esta investigación se planteó como objetivo el adaptar el contexto español las formas para la educación primaria del social skills improvement system-rating scales”. España. Recuperado de: [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Mllosada/LOSADA\\_VICENTE\\_M\\_Lidia\\_Tesis.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Mllosada/LOSADA_VICENTE_M_Lidia_Tesis.pdf)
- Martínez, A. (1998). Definición de comunicación. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/definicion-comunicacion-autores/>

McKay y Fanning (1991). Definición de autoestima. Recuperado de:  
<https://www.monografias.com/docs/Definici%C3%B3n-de-autoestima-seg%C3%BAn-varios-autores-P3GRJ4CMZ>

Mercado, D. (2016). Teorías del desarrollo humano y gestión del talento humano: Recuperado de: [https://prezi.com/dov\\_irozrgzq/teorias-del-desarrollo-y-gestion-de-talento-humano/](https://prezi.com/dov_irozrgzq/teorias-del-desarrollo-y-gestion-de-talento-humano/)

Muñoz, S. (2016). Habilidades blandas, la importancia de su desarrollo. España. Recuperado de: <http://tenactitud.com/habilidades-blandas-la-importancia-desarrollo/>

Pacheco, J. (2015). Las famosas habilidades blandas. Arequipa – Perú. Recopilado de: <https://ucsp.edu.pe/saladeprensa/articulos/las-famosas-habilidades-blandas/>

Pérez, J. y Gardey, A. (2010). Definición de toma de decisiones. Recopilado de: <https://definicion.de/toma-de-decisiones/>

Quiroa, C. (2014). Toma de decisiones y productividad laboral, Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Quiroa-Claudia.pdf>

Rodriguez, C. (2012 – 2013). Estudio de la influencia de las competencias sociales en el desempeño laboral de los colaboradores de la M. I. Municipalidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10464/1/TESIS%20%28Competencias%20S.%20%26%20desempe%C3%B1o%20L.%29.pdf>

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. Recuperado de:

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Ronceros, M. (2015). Definición de Asertividad. Recuperado de:

<https://es.scribd.com/document/263070382/Ficha-01-de-Habilidades-Sociales>

Saldaña y Reátegui (2017). El rol de las habilidades sociales en la aplicación de un método para desarrollar el aprendizaje cooperativo: el aprendizaje basado en proyectos. Recuperado de:

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8917/SALDA%C3%91A\\_AZABACHE\\_REATEGUI\\_RODAS\\_EL\\_ROL\\_DE\\_LA\\_S\\_HABILIDADES\\_SOCIALES\\_EN%20LA%20APLICACI%C3%93N\\_%20DE\\_UN\\_METODO\\_PARA\\_DESARROLLAR\\_EL\\_APRENDIZAJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8917/SALDA%C3%91A_AZABACHE_REATEGUI_RODAS_EL_ROL_DE_LA_S_HABILIDADES_SOCIALES_EN%20LA%20APLICACI%C3%93N_%20DE_UN_METODO_PARA_DESARROLLAR_EL_APRENDIZAJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Schram, W. (Ed.). (1954). The process and effects of mass communication.

Recuperado de: <https://teoriacomunicacion1.wordpress.com/modelos-de-comunicacion/modelo-de-wilbur-schramm/>

Suero, R. (2015). Habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa PS TRAINING EXECUTIVES S.A.C. Recuperado de:

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/219/TESIS%2019%20-%20SUERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Veliz, W. (2016). Relación del clima social familiar y las habilidades sociales de las figuras parentales de estudiantes con habilidades especiales dentro del centro educativo básico especial niño Jesús. Paíta. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/143/VELIZ LEQUERNAQUE\\_WENDY\\_DE\\_FATIMA\\_CLIMA\\_SOCIAL\\_FAMILIA\\_R\\_HABILIDADES\\_SOCIALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/143/VELIZ_LEQUERNAQUE_WENDY_DE_FATIMA_CLIMA_SOCIAL_FAMILIA_R_HABILIDADES_SOCIALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXO N° 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** Habilidades sociales de las y los colaboradores de la empresa Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. 2018

**AUTOR:** Nicole Boulangger Alberca

PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de las habilidades sociales en las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.”?</p>	<p><b>OBJETIVO PRINCIPAL</b></p> <p>- Determinar el nivel de las habilidades sociales en las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.”</p>	<p><b>La población:</b> La población de estudio está comprendida por los 147 colaboradores entre el área administrativa, operativa y call administrativa en la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.”, en el mes de Mayo 2018.</p>
<p><b>PROBLEMA SECUNDARIO 1</b></p> <p>¿Cuál es el grado de asertividad, como factor de las habilidades sociales, demostrado por las y los colaboradores de la empresa</p>	<p><b>OBJETIVO SECUNDARIO 1</b></p> <p>- Evaluar, según el grado de asertividad, el nivel de habilidades sociales de las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.”</p>	



<p>“Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.?”</p>		<p><b>La muestra:</b> La muestra está constituida por los 60 colaboradores adultos de ambos sexos, igual y mayores de 19 y menores a 60 años de edad, que laboran actualmente en la empresa Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. 2018.</p> <p><b>La investigación es:</b> Básica, porque tiene por finalidad incrementar los conocimientos y es descriptiva porque no se interviene o manipula el factor de estudio.</p> <p><b>Variable:</b> Habilidades sociales.</p>
<p><b>PROBLEMA SECUNDARIO 2</b></p> <p>¿Cuál es el grado de comunicación, como factor de las habilidades sociales, demostrado por las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.?”</p>	<p><b>OBJETIVO SECUNDARIO 2</b></p> <p>- Identificar, según el grado de comunicación, el nivel de habilidades sociales demostrado por las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.”</p>	
<p><b>PROBLEMA SECUNDARIO 3</b></p> <p>¿Cuál es el grado de autoestima, como factor de las habilidades sociales, demostrado por las y los colaboradores de la empresa</p>	<p><b>OBJETIVO SECUNDARIO 3</b></p> <p>- Describir, según el grado de autoestima, el nivel de habilidades sociales demostrado por las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.”</p>	

<p>“Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.?”</p>		<p><b>Diseño:</b> No experimental.</p>
<p><b>PROBLEMA SECUNDARIO 4</b></p> <p>¿Cuál es el grado de toma de decisiones, como factor de las habilidades sociales, demostrado por las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.?”</p>	<p><b>OBJETIVO SECUNDARIO 4</b></p> <p>- Determinar, según el grado de toma de decisiones, el nivel de habilidades sociales demostrado por las y los colaboradores de la empresa “Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C.”</p>	

**ANEXO N° 2**  
**INSTRUMENTO**

**LISTA DE EVALUACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES**

Nombres y Apellidos \_\_\_\_\_

*Edad* \_\_\_\_\_

*Sexo* \_\_\_\_\_

*Ocupación* \_\_\_\_\_

Grado de Instrucción \_\_\_\_\_

*Fecha* \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES**

A continuación, encontrarás una lista de habilidades que las personas usan en su vida diaria, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

N = NUNCA

RV = RARA VEZ

AV = A VECES

AM = A MENUDO

S = SIEMPRE

Recuerda que tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

<b>HABILIDAD</b>	<b>N</b>	<b>RV</b>	<b>AV</b>	<b>AM</b>	<b>S</b>
1. Prefiero mantenerme callado(a) para evitarme problemas.					
2. Si un amigo(a) habla mal de mi persona le insulto.					
3. Si necesito ayuda la pido de buena manera.					
4. Si un amigo(a) saca una buena nota en el examen le felicito.					
5. Agradezco cuando alguien me ayuda					
6. Me acerco a abrazar a mi amigo(a) cuando cumple años.					
7. Si un amigo(a) falta a una cita acordada le expreso mi amargura.					
8. Cuando me siento triste evito contar lo que me pasa.					
9. Le digo a mi amigo(a) cuando hace algo que no me agrada.					
10. Cuando una persona mayor me insulta me defiendo sin agredirlo, exigiendo mi derecho a ser respetado.					
11. Reclamo agresivamente con insultos, cuando alguien quiere entrar al cine sin hacer su cola.					
12. No hago caso cuando mis amigos(as) me presionan para consumir alcohol.					
13. Me distraigo fácilmente cuando una persona me habla.					

14. Pregunto cada vez que sea necesario para entender lo que las personas me dicen.					
15. Miro a los ojos cuando alguien me habla.					
16. No pregunto a las personas si me he dejado comprender.					
17. Me dejo entender con facilidad cuando hablo.					
18. Utilizo un tono de voz con gestos apropiados para que me escuchen y entiendan mejor.					
19. Expreso mis opiniones sin calcular las consecuencias.					
20. Si estoy "nervioso(a)" trato de relajarme para ordenar mis pensamientos.					
21. Antes de opinar ordeno mis ideas con calma.					
22. Evito hacer cosas que puedan dañar mi salud.					
23. No me siento contento(a) con mi aspecto físico.					
24. Me gusta verme arreglado (a).					
25. Puedo cambiar mi comportamiento cuando me doy cuenta que estoy equivocado(a).					
26. Me da vergüenza felicitar a un amigo(a) cuando realiza algo bueno.					
27. Reconozco fácilmente mis cualidades positivas y negativas.					
28. Puedo hablar sobre mis temores.					

29. Cuando algo me sale mal no sé cómo expresar mi cólera.					
30. Comparto mi alegría con mis amigos(as).					
31. Me esfuerzo para ser mejor estudiante.					
32. Puedo guardar secretos de mis amigos(as).					
33. Rechazo hacer las tareas de la casa.					
34. Pienso en varias soluciones frente a un problema.					
35. Dejo que otros decidan por mi cuando no puedo solucionar un problema.					
36. Pienso en las posibles consecuencias de mis decisiones.					
37. Tomo decisiones importantes para mi futuro sin el apoyo de otras personas.					
38. Hago planes para mis vacaciones.					
39. Realizo cosas positivas que me ayudan en mi futuro.					
40. Me cuesta decir no por miedo a ser criticado.					
41. Defiendo mi idea cuando veo que mis amigos(as) están equivocados(as).					
42. Si me presionan para ir a la playa escapándome del colegio, puedo rechazarlo sin sentir temor y vergüenza de los insultos.					

**¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!**

**Anexo N° 3**  
**Fotografías de la muestra**















# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 18%**

Date: jueves, diciembre 27, 2018

Statistics: 3383 words Plagiarized / 18406 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

-----  
-----  
UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional Las habilidades sociales en las y los colaboradores de la empresa Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. Año 2018 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por:  
Autora: Bachiller Nicole Boulanger Alberca  
Lima – Perú  
2019 Dedicatoria: A mis padres Delia Rosa y Elmer: Porque hay algo inexplicable en mi de ustedes.  
Por el apoyo y la compañía incondicional e irremplazable.

Aprendí que siempre hay más allá de los sueños que anhelamos, que con perseverancia y mucho amor será alcanzado. Agradecimiento: A la vida, por las bellas oportunidades que me ofrece constantemente. A mi eterna jefa Mónica Robles Ch., por compartir conmigo sus enseñanzas, su confianza, su amistad y complicidad. A mi familia, amigos, compañeros de trabajo, colegas y maestros por el cariño y la confianza que siempre depositan en mí.

PRESENTACIÓN Señores miembros del jurado: En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la